



Ministerstwo
Energii

MINISTERSTWO ENERGII

Departament Cyfryzacji i Bezpieczeństwa

ZAPYTANIE OFERTOWE

*w postępowaniu prowadzonym zgodnie z art. 2 ust. 1 pkt 1
ustawy z dnia 11 września 2019 r. Prawo zamówień publicznych
na: „Świadczenie usług telefonii stacjonarnej wraz z dostawą dodatkowych
aparatów telefonicznych VoIP dla Ministerstwa Energii”*

Nr sprawy: DCB-ZRTP.261.31.2026

Zatwierdził:

Dyrektor Departamentu

Aleksandra Walter

I. INFORMACJE O ZAMAWIAJĄCYM

Dane Zamawiającego:

Ministerstwo Energii z siedzibą: ul. Przemysłowa 26, 00-450 Warszawa;

NIP: 9542867467

REGON: 527872166

Odbiorca:

Departament Cyfryzacji i Bezpieczeństwa

e-mail: sekretariatdc@me.gov.pl

II. SPOSÓB KONTAKTU NA ETAPIE PROWADZENIA POSTĘPOWANIA

Wszelkie zapytania i wnioski w sprawach związanych z Zapytaniem ofertowym należy kierować na adres email: sekretariatdc@me.gov.pl

III. NAZWA I OPIS PRZEDMIOTU ZAMÓWIENIA

1. Przedmiotem zamówienia jest świadczenie usług telefonii stacjonarnej wraz z dostawą dodatkowych aparatów telefonicznych VoIP dla Ministerstwa Energii.
2. Do opisu przedmiotu zamówienia przyjęto klasyfikację ze Wspólnego Słownika Zamówień CPV:
64211000-8 Publiczne usługi telefoniczne
64200000-8 Usługi telekomunikacyjne
3. Projekt umowy stanowi **Załącznik nr 2** do Zapytania ofertowego
4. Opis przedmiotu zamówienia stanowi **Załącznik nr 3** do Zapytania ofertowego.
5. Przedmiot zamówienia będzie realizowany w terminie do 12 miesięcy od dnia podpisania umowy lub do wyczerpania środków przeznaczonych na realizację zamówienia.

IV. WARUNKI UDZIAŁU W POSTĘPOWANIU I PODSTAWY WYKLUCZENIA WYKONAWCY Z POSTĘPOWANIA

1. O udzielenie zamówienia mogą ubiegać się Wykonawcy którzy:
 - a. znajdują się w sytuacji ekonomicznej i finansowej, pozwalającej na realizację zamówienia;
 - b. posiadają uprawnienia do wykonywania określonej działalności lub czynności, jeżeli przepisy prawa nakładają obowiązek ich posiadania;
Zamawiający uzna ww. warunek za spełniony jeżeli Wykonawca wykaże, że został wpisany do prowadzonego przez Prezesa Urzędu Komunikacji Elektronicznej, rejestru przedsiębiorców telekomunikacyjnych, co uprawnia go do prowadzenia działalności gospodarczej w zakresie telekomunikacji, zgodnie z art. 5 ustawy z dnia 12 lipca 2024 r. – Prawo komunikacji elektronicznej (Dz. U. z 2024 r. poz. 1221 z późn. zm.).
 - c. posiadają wiedzę i doświadczenie w zakresie wykonania niniejszego zamówienia;
 - d. posiadają potencjał techniczny i osobowy niezbędny do wykonania zamówienia.
Zgodnie z postanowieniami umowy, Wykonawca zobowiązuje się by osoby (konsultanci) dedykowanej do obsługi Infolinii były zatrudnione przez Wykonawcę lub jego Podwykonawców na podstawie stosunku pracy, zgodnie z art. 22 § 1 ustawy z 26.06.1974 r. - Kodeks Pracy.
Zamawiający uzna ww. warunek za spełniony jeżeli Wykonawca wykaże, że dysponuje potencjałem kadrowym zatrudnionym na umowę o pracę do obsługi

infolinii. W tym celu przedłoży wykaz osób wraz z ofertą wraz z podstawą do dysponowania tymi osobami.

2. Na potwierdzenie spełnienia warunków określonych powyżej Wykonawca zobowiązany jest złożyć:

- a. Oświadczenie zawarte w treści formularza ofertowego stanowiącego Załącznik nr 2 do Zapytania ofertowego
- b. Wpis do prowadzonego przez Prezesa Urzędu Komunikacji Elektronicznej, rejestru przedsiębiorców telekomunikacyjnych, co uprawnia go do prowadzenia działalności gospodarczej w zakresie telekomunikacji, zgodnie z art. 5 ustawy z dnia 12 lipca 2024 r. – Prawo komunikacji elektronicznej (Dz. U. z 2024 r. poz. 1221 z późn. zm.).
- c. Wykaz osób.

3. Z postępowania zostaną wykluczeni Wykonawcy:

1) powiązani z Zamawiającym osobowo lub kapitałowo.

Przez powiązania kapitałowe lub osobowe rozumie się wzajemne powiązania między Zamawiającym lub osobami upoważnionymi do zaciągania zobowiązań w imieniu Zamawiającego lub osobami wykonującymi w imieniu Zamawiającego czynności związane

z przygotowaniem i przeprowadzeniem procedury wyboru Wykonawcy, a Wykonawcą, polegające w szczególności na:

- a. uczestniczeniu w spółce jako wspólnik spółki cywilnej lub spółki osobowej, posiadaniu co najmniej 10% udziałów lub akcji (o ile niższy próg nie wynika z przepisów prawa);
- b. pełnieniu funkcji członka organu nadzorczego lub zarządzającego, prokurenta, pełnomocnika;
- c. pozostawaniu w związku małżeńskim, w stosunku pokrewieństwa lub powinowactwa w linii prostej, pokrewieństwa lub powinowactwa w linii bocznej do drugiego stopnia lub w stosunku przysposobienia, opieki lub kurateli albo pozostawaniu we wspólnym pożyciu z wykonawcą, jego zastępcą prawnym lub członkami organów zarządzających lub organów nadzorczych wykonawców ubiegających się o udzielenie zamówienia;
- d. pozostawaniu z wykonawcą w takim stosunku prawnym lub faktycznym, że istnieje uzasadniona wątpliwość co do ich bezstronności lub niezależności w związku z postępowaniem o udzielenie zamówienia.

2) w stosunku do których nie zachodzą okoliczności określone w art. 7 ust 1 ustawy z dnia 13 kwietnia 2022 r. o szczególnych rozwiązaniach w zakresie przeciwdziałania wspieraniu agresji na Ukrainę oraz służących ochronie bezpieczeństwa narodowego (Dz. U. 2024 poz. 507 z późn. zm.);

3) w odniesieniu, do których otwarto likwidację, ogłoszono upadłość, którego aktywami zarządza likwidator lub sąd, zawarł układ z wierzycielami, którego działalność gospodarcza jest zawieszona albo znajduje się on w innej tego rodzaju sytuacji wynikającej z podobnej procedury przewidzianej w przepisach miejsca wszczęcia tej procedury.

V. WARUNKI FINANSOWANIA I PŁATNOŚCI

Zasady rozliczeń i warunki płatności zostały określone we Wzorze umowy, stanowiącym załącznik nr 2 do Zapytania ofertowego.

VI. KRYTERIA OCENY OFERT

1. Przy wyborze najkorzystniejszej oferty spośród ofert niepodlegających odrzuceniu Zamawiający będzie stosował poniższe kryteria.
2. Przyjęto liczbę 100 jako maksymalną liczbę punktów, którą może uzyskać każdy z Wykonawców, według poniższych kryteriów

Cena - 80% (C)

Skrócenie czasu reakcji usunięcia awarii Krytycznej P1 - 20% (K)

Za ofertę najkorzystniejszą będzie uznana oferta, która przy uwzględnieniu powyższych kryteriów otrzyma najwyższą punktację.

Cena (C) + Skrócenie czasu reakcji usunięcia awarii Krytycznej P1 (K)

- 1) Przez kryterium „Cena” Zamawiający rozumie określoną przez Wykonawcę Cenę całkowitą brutto za wykonanie przedmiotu zamówienia, wskazaną w formularzu ofertowym, stanowiącym Załącznik nr 2 do Zapytania ofertowego
- 2) Ocena w ramach kryterium „Cena” będzie obliczana na podstawie następującego wzoru:

$C = \frac{C_n}{C_o} \times 80 \text{ pkt}$ gdzie:

C_n – najniższa zaproponowana Cena całkowita brutto

C_o – Cena całkowita brutto zaoferowana w badanej ofercie

C – liczba punktów przyznana danej ofercie w kryterium „Cena”

- 3) Ocena w ramach kryterium **Skrócenie czasu reakcji usunięcia awarii Krytycznej P1 (K)**
- 4) Zamawiający przyzna punkty w tym kryterium, w następujący sposób:

Zaoferowany czas skrócenia reakcji usunięcia awarii Krytycznej P1 (w godzinach)	Liczba przyznanych punktów
od 8 godzin	0
od 6 do 7 godzin	2
od 4 do 5 godzin	5
od 2 do 3 godzin	10
do 1 godziny	20

☐ Ocena końcowa stanowi sumę wszystkich punktów uzyskanych w powyższych kryteriach oceny ofert.

3. Zamawiający wybierze ofertę, która spełnia wszystkie wymagania określone w opisie przedmiotu zamówienia oraz uzyska największą liczbę punktów w ocenie końcowej.
4. Wartości punktowe zostaną podane z dokładnością do dwóch miejsc po przecinku, a zaokrąglenie zostanie dokonane zgodnie z ogólnie przyjętymi zasadami matematycznymi.
5. Zamawiający informuje, że najpierw dokona oceny ofert, a następnie zbada, czy Wykonawca, którego oferta została oceniona jako najkorzystniejsza, spełnia warunki udziału w postępowaniu.

6. Oferta musi zawierać cenę brutto przedmiotu zamówienia, zwaną dalej „ceną oferty” lub „ceną”, w rozumieniu art. 3 ust. 1 pkt 1 ustawy z dnia 9 maja 2014 r. o informowaniu o cenach towarów i usług wartość wyrażoną w jednostkach pieniężnych, którą Zamawiający będzie obowiązany zapłacić Wykonawcy za towar lub usługę. W cenie uwzględnia się podatek od towarów i usług oraz podatek akcyzowy, jeżeli na podstawie odrębnych przepisów sprzedaż towaru (usługi) podlega obciążeniu podatkiem od towarów i usług oraz podatkiem akcyzowym.
7. Cena jednostkowa netto określona przez Wykonawcę w Formularzu oferty za każdą usługę, pakiet i urządzenie będzie stanowić podstawę do rozliczenia w całym okresie obowiązywania Umowy i nie będzie podlegać zmianie, z zastrzeżeniem zmian przewidzianych w Projektowanych postanowieniach Umowy.

VII. SPOSÓB PRZYGOTOWANIA I ZŁOŻENIA OFERTY WRAZ Z WYMAGANYMI ZAŁĄCZNIKAMI

1. Oferta (Formularz oferty – załącznik nr 1 do Zapytania ofertowego) powinna być przygotowana w języku polskim, w formie elektronicznej lub postaci elektronicznej.
2. Ofertę składa się pod rygorem nieważności w formie elektronicznej (tj. opatrzonej kwalifikowanym podpisem elektronicznym) lub w postaci elektronicznej opatrzonej podpisem zaufanym lub podpisem osobistym lub w postaci podpisanego odwzorowania cyfrowego (skan).
3. **Do Formularza oferty należy dołączyć niżej wymienione dokumenty:**
 - 1) odpis z właściwego rejestru (KRS) lub z centralnej ewidencji i informacji o działalności gospodarczej, jeżeli odrębne przepisy wymagają wpisu do rejestru lub ewidencji albo wskazać dostępność tych dokumentów w formie elektronicznej, wskazując w Formularzu oferty adres internetowy do ogólnopolskich, bezpłatnych baz danych;
 - 2) w przypadku, gdy Wykonawca jest reprezentowany przez pełnomocnika, do oferty należy dołączyć pełnomocnictwo, określające zakres umocowania, podpisane przez osoby upoważnione do reprezentowania Wykonawcy.
 - 3) **Wpis do prowadzonego przez Prezesa Urzędu Komunikacji Elektronicznej, rejestru przedsiębiorców telekomunikacyjnych, co uprawnia go do prowadzenia działalności gospodarczej w zakresie telekomunikacji, zgodnie z art. 5 ustawy z dnia 12 lipca 2024 r. – Prawo komunikacji elektronicznej (Dz. U. z 2024 r. poz. 1221 z późn. zm.).**
 - 4) Wykaz osób wraz z podstawą do dysponowania.
4. Ofertę wraz z załącznikami należy przestać do dnia 24.07.2026 r. do godz. 10.00 na adres email: [**sekretariatdc@me.gov.pl**](mailto:sekretariatdc@me.gov.pl)
5. Oferta wraz z załącznikami musi zostać zaszyfrowana i przestana w następujący sposób:
 - W tytule przesyłanej wiadomości zawierającej ofertę wraz z załącznikami należy wskazać numer sprawy: **DCB-ZRTP.261.31.2026** oraz nazwę Wykonawcy;
 - Podpisana oferta wraz z załącznikami (wszystkie dokumenty, które składa Wykonawca) musi zostać skompresowana w programie ZIP oraz zaszyfrowana, tj. opatrzona hasłem dostępowym;
 - Wykonawca przesyła Zamawiającemu zaszyfrowaną ofertę wraz z załącznikami w taki sposób, aby dokumenty te dotarły do Zamawiającego przed upływem terminu składania ofert. Datą otrzymania będzie potwierdzenie dostarczenia wiadomości zawierającej ofertę do serwera pocztowego Zamawiającego.

- Wykonawca przekazuje hasło dostępu do złożonej oferty wraz z załącznikami po upływie terminu składania ofert, jednak nie później niż w ciągu 60 minut od upływu terminu na składanie ofert, zgodnie z punktem 4 na adres: sekretariatdc@me.gov.pl
 - W przypadku braku przekazania przez Wykonawcę hasła dostępu do oferty Zamawiający zostawi ją bez rozpatrzenia.
6. Zamawiający informuje, iż nie będzie dokonywał oceny ofert przesłanych na adres inny, niż wskazany powyżej.
 7. Wykonawca może złożyć tylko jedną ofertę.

VIII. TERMIN ZWIĄZANIA OFERTĄ

Wykonawca będzie związany ofertą przez okres 30 dni.

Bieg terminu związania ofertą rozpoczyna się wraz z upływem wyznaczonego na przesyłanie ofert.

IX. WYJAŚNIENIA

1. Wykonawcy mogą zwrócić się do Zamawiającego z wnioskiem o wyjaśnienie Zapytania ofertowego najpóźniej na 3 dni przed otwarciem ofert. Jeżeli wniosek o wyjaśnienie Zapytania ofertowego wpłynie do Zamawiającego w terminie to Zamawiający niezwłocznie udzieli wyjaśnień.
2. Treść Zapytania wraz z wyjaśnieniem bez wskazania źródła wniosku o wyjaśnienie Zamawiający przekaże w taki sam sposób jak przekazano Zapytanie ofertowe.
3. Zamawiający może przed wyznaczonym terminem składania ofert zmienić treść Zapytania. Dokonaną zmianę Zapytania Zamawiający przekaże w taki sam sposób jak przekazano Zapytanie ofertowe.
4. Jeżeli zmiana, o której mowa w pkt. 3, jest istotna, Zamawiający przedłuży termin składania ofert o czas niezbędny na ich przygotowanie.
5. Zmiany treści Zapytania oraz udzielone przez Zamawiającego wyjaśnienia będą wiążące dla wszystkich Wykonawców biorących udział w postępowaniu.

X. ODRZUCENIE OFERTY

1. W toku badania i oceny ofert Zamawiający może żądać od Wykonawców wyjaśnień dotyczących treści złożonych ofert oraz dokumentów składanych wraz z ofertą, a także na wezwanie.
2. Zamawiający poprawi w ofercie:
 - ❑ oczywiste omyłki pisarskie,
 - ❑ oczywiste omyłki rachunkowe, z uwzględnieniem konsekwencji rachunkowych dokonanych poprawek,
3. Zamawiający odrzuci ofertę złożoną w postępowaniu, jeżeli:
 - 1) została złożona po terminie składania ofert,
 - 2) jej treść nie odpowiada treści Zapytania, z zastrzeżeniem pkt. 2 powyżej,
 - 3) jej złożenie stanowi czyn nieuczciwej konkurencji w rozumieniu przepisów o zwalczaniu nieuczciwej konkurencji,
 - 4) Wykonawca nie wykazał spełniania warunków udziału w postępowaniu
 - 5) Wykonawca nie złożył wyjaśnień lub nie uzupełnił dokumentów, do których był wzywany,
4. Zamawiający przekaże Wykonawcy informację o odrzuceniu jego oferty wraz z uzasadnieniem.

XI. Przestanki unieważnienia postępowania

1. Zamawiający zastrzega sobie prawo do unieważnienia niniejszego zapytania.
2. W razie unieważnienia niniejszego zapytania Wykonawcom, którzy złożyli oferty, nie przysługuje roszczenie o zwrot kosztów uczestnictwa w zapytaniu, w tym kosztów przygotowania oferty.
3. Zamawiający przekaze informację o unieważnieniu niniejszego zapytania wszystkim Wykonawcom, którzy złożyli oferty w Zapytaniu Ofertowym.

XII. Klauzula RODO

Administrator Danych Osobowych	Administratorem Pani/Pana danych osobowych jest Minister Energii, ul. Przemysłowa 26, 00-450 Warszawa
Inspektor Ochrony Danych	W sprawach związanych z ochroną danych osobowych można kontaktować się z Inspektorem Ochrony Danych za pośrednictwem poczty e-mail: iod@me.gov.pl lub pisemnie na adres: Inspektor Ochrony Danych, Ministerstwo Energii, ul. Przemysłowa 26, 00-450 Warszawa.
Cel przetwarzania	Pani/Pana dane będą przetwarzane w celu związanym z zawarciem i realizacją umowy, do której nie stosuje się przepisów Pzp.
Podstawa prawna przetwarzania	Pani/Pana dane osobowe będą przetwarzane na podstawie art. 6 ust. 1 lit. b RODO* (tj. przetwarzanie jest niezbędne do wykonania umowy, której stroną jest osoba, której dane dotyczą, lub do podjęcia działań na żądanie osoby, której dane dotyczą, przed zawarciem umowy) oraz art. 6 ust. 1 lit. c RODO* (tj. przetwarzanie jest niezbędne do wypełnienia obowiązku prawnego ciążącego na administratorze) wz. z przepisami prawa cywilnego, podatkowego, rachunkowego, ponadto na podstawie art. 6 ust. 1 lit. f RODO* (tj. przetwarzanie jest niezbędne do celów wynikających z prawnie uzasadnionych interesów realizowanych przez administratora). Prawny interes polega na możliwości podejmowania działań związanych z: ☐ realizacją umowy, wobec czego administrator przetwarza dane osobowe takie, jak: imię i nazwisko, służbowy nr telefonu, służbowy adres e-mail, miejsce pracy, inne dane podane przez przedstawicieli podmiotu; ☐ podjęciem obrony przed ewentualnymi roszczeniami lub dochodzenia ewentualnych roszczeń związanych z umową, jeżeli powstanie spór dotyczący umowy. Następnie na podstawie art. 6 ust. 1 lit. c RODO* (tj. przetwarzanie jest niezbędne do wypełnienia obowiązku prawnego ciążącego na administratorze) dla wypełnienia obowiązku archiwizacji dokumentów wynikającego z ustawy z dnia 14 lipca 1983 r. o narodowym zasobie archiwalnym i archiwach (Dz.U.2020.164 t.j. z dnia 2020.02.03).
Odbiorcy danych	Odbiorcami Pani/Pana danych osobowych będą pracownicy upoważnieni do przetwarzania danych osobowych, ponadto dane osobowe mogą być udostępnione podmiotom do tego uprawnionym na podstawie obowiązujących przepisów prawa oraz podmiotom świadczącym na naszą rzecz usługi wymagające dostępu do danych osobowych.
Przekazywanie danych poza EOG	Pani/Pana dane osobowe nie będą przekazywane do państw trzecich lub organizacji międzynarodowych.

Okres przechowywania	Pani/Pana dane osobowe będą przechowywane przez okres właściwy dla przechowywania przedmiotowej dokumentacji, zgodnie z obowiązującą w Ministerstwie Energii Instrukcją Kancelaryjną i przepisami o archiwizacji dokumentów - kategoria B5
Pani/Pana prawa	Przysługuje Pani/Panu prawo: ☐ dostępu do dotyczących Pani/Pana danych osobowych; ☐ sprostowania swoich danych osobowych; ☐ usunięcia danych osobowych, w sytuacji, gdy przetwarzanie danych nie następuje w celu wywiązania się z obowiązku wynikającego z przepisu prawa; ☐ wniesienia sprzeciwu z przyczyn związanych z Pani/Pana szczególną sytuacją; ☐ ograniczenia przetwarzania danych, z zastrzeżeniem przypadków, o których mowa w art. 18 ust. 2 RODO*.
Prawo wniesienia skargi do organu nadzorczego	Ma Pani/Pan prawo wniesienia skargi do Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych, ul. Stawki 2, 00-193 Warszawa, gdy uzna Pani/Pan, iż przetwarzanie danych osobowych Pani/Pana dotyczących narusza przepisy RODO*.
Informacja o wymogu podania danych	Podanie przez Panią/Pana danych osobowych jest warunkiem zawarcia i realizacji umowy. Skutkiem niepodania danych osobowych będzie brak możliwości zawarcia i realizacji umowy.
Profilowanie	Pani/Pana dane osobowe nie będą poddane zautomatyzowanemu podejmowaniu decyzji, w tym profilowaniu.
Źródło pochodzenia oraz zakres danych osobowych	W przypadku, kiedy Pani/Pana dane nie zostały bezpośrednio przez Panią/Pana udostępnione, zostały udostępnione przez przedstawicieli podmiotu, który Pani/Pan reprezentuje.

XIII. POSTANOWIENIA KOŃCOWE

1. Zamawiający zastrzega sobie możliwość do wyłącznej interpretacji zapisów Zapytania ofertowego, w tym jego załączników.
2. Zamawiający zastrzega sobie prawo do żądania od Wykonawców szczegółowych informacji i wyjaśnień na każdym etapie postępowania zakupowego.
3. Wykonawcy, których oferty nie zostały wybrane, nie mogą zgłaszać żadnych roszczeń względem Ministerstwa Energii z tytułu niniejszego Zapytania ofertowego oraz przygotowania i złożenia swojej oferty na to ogłoszenie.
4. Zamawiający zawrze umowę z Wykonawcą, który złoży ofertę najkorzystniejszą z punktu widzenia kryteriów przyjętych w Zapytaniu ofertowym.
5. Wykonawca, którego oferta zostanie uznana za najkorzystniejszą, zostanie poinformowany o terminie i sposobie zawarcia umowy.
6. Niezwłocznie po zawarciu umowy Zamawiający przekaze informację o udzieleniu zamówienia zawierające zestawienie wszystkich złożonych ofert tj. dane Wykonawców, wartość brutto ich ofert oraz przyznana punktację.
7. W przypadku odstąpienia od zawarcia umowy przez Wykonawcę, którego oferta została uznana za najkorzystniejszą w niniejszym postępowaniu, Zamawiający może wybrać ofertę najkorzystniejszą spośród pozostałych ofert.
8. Niniejsze zapytanie ofertowe nie stanowi oferty w myśl art. 66 Kodeksu Cywilnego, jak również nie jest ogłoszeniem w rozumieniu ustawy Prawo zamówień publicznych oraz nie

kształtuje zobowiązania Zamawiającego do przyjęcia którejkolwiek z ofert. Zamawiający zastrzega sobie prawo do rezygnacji z zamówienia bez wyboru którejkolwiek ze złożonych ofert.

WYKAZ ZAŁĄCZNIKÓW:

Załącznik nr 1 – Formularz oferty.

Załącznik nr 2 – Wzór umowy.

Załącznik nr 3 – Opis Przedmiotu Zamówienia.

FORMULARZ OFERTY

Dot. „Świadczenie usług telefonii stacjonarnej wraz z dostawą dodatkowych aparatów telefonicznych VoIP dla Ministerstwa Energii”.

Nr sprawy: DCB-ZRTP.261.31.2026

Pełna nazwa (firma) Wykonawcy:.....			
Siedziba Wykonawcy:.....			
NIP:			
REGON:.....			
Nr tel.:			
E-mail, :.....			
Oferuję/emy realizację przedmiotu zamówienia za cenę:			
Cena: nettozł, VAT zł, brutto zł,			
Na cenę oferty składają się następujące elementy:			
Lp.	Cena jednostkowa brutto opłaty abonamentowej miesięcznie łącznie (PLN)	Okres usługi (miesiące)	Cena brutto opłaty abonamentowej za 12 m-cy (PLN) łącznie
1	zł	12	zł
W tym oświadczam, że ceny abonamentów jednostkowych miesięcznych kształtować się będą następująco:			
Lp.	Usługa	Opłata jednostkowa miesięczna brutto lub wartość usługi/minuty połączenia	
1	Miesięczny abonament za kompletną hostowaną Usługę telefonii VoIP/Cloud PBX dla dwóch lokalizacji (Warszawa i Katowice), obejmujący wdrożenie, przeniesienie i utrzymanie numerów oraz pełny zakres funkcjonalny, bezpieczeństwa, wsparcia i SLA określony w OPZ		
Opłaty za sprzęt			

Model aparatu		Opłata miesięczna oraz jednorazowa / 1 sztuka brutto
1	Dostawa fabrycznie nowego telefonu VoIP podstawowego – Grandstream GRP2601 lub równoważnego, wraz z niezbędnymi akcesoriami, konfiguracją, uruchomieniem i gwarancją	
2	Dostawa fabrycznie nowego telefonu VoIP zaawansowanego – Grandstream GXV3450 lub równoważnego, wraz z niezbędnymi akcesoriami, konfiguracją, uruchomieniem i gwarancją	
3	Dostawa fabrycznie nowej słuchawki DECT – Grandstream DP722 lub równoważnej, wraz z niezbędnymi akcesoriami, konfiguracją, uruchomieniem i gwarancją	
4	Dostawa fabrycznie nowej bazy DECT – Grandstream DP752 lub równoważnej, wraz z niezbędnymi akcesoriami, konfiguracją, uruchomieniem i gwarancją	
Inne dodatkowe usługi		
1	Połączenia wychodzące niewliczone w abonament – krajowe do sieci stacjonarnych i komórkowych oraz międzynarodowe, rozliczane według stawek jednostkowych i wolumenów określonych w OPZ	stawka zł brutto/min stawka zł brutto/min

OŚWIADCZAMY że w ramach kryterium „Skrócenie czasu reakcji usunięcia awarii Krytycznej P1 (K)” oferujemy następujący czas realizacji:

Zaoferowany czas skrócenia reakcji usunięcia awarii Krytycznej P1 (w godzinach)	<i>Proszę zaznaczyć znakiem X odpowiednią pozycję</i>
od 8 godzin	
od 6 do 7 godzin	
od 4 do 5 godzin	
od 2 do 3 godzin	
do 1 godziny	

- Oświadczam(y), że zapoznałem(liśmy) się z Zapytaniem ofertowym wraz z Wzorem umowy i nie wnoszę(imy) do nich zastrzeżeń oraz przyjmuję(emy) warunki w nich zawarte
- W przypadku udzielenia zamówienia zobowiązuję(emy) się do zawarcia umowy w formie elektronicznej zgodnie z art. 78¹ § 1 Kodeksu cywilnego
- Oświadczam(y), że akceptuję(emy) warunki rozliczeń i płatności określone we Wzorze umowy, stanowiącego załącznik nr 2 do Zapytania ofertowego.
- Zamówienie wykonam(y) samodzielnie / zamierzam(y) powierzyć podwykonawcom (*niepotrzebne skreślić*).

Część zamówienia (określić zakres)..... zamierzam(y) powierzyć podwykonawcom.

5. Oświadczam(y), że zapoznaliśmy się z klauzulami informacyjnymi dotyczącymi przetwarzania danych przez Ministerstwo Energii przyjmujemy je bez zastrzeżeń.
6. Oświadczam(y), że nie jestem/jesteśmy powiązani z Zamawiającym osobowo lub kapitałowo.
7. Oświadczam(y), że nie zachodzą w stosunku do mnie/nas okoliczności określone w art. 7 ust 1 ustawy z dnia 13 kwietnia 2022 r. o szczególnych rozwiązaniach w zakresie przeciwdziałania wspieraniu agresji na Ukrainę oraz służących ochronie bezpieczeństwa narodowego (Dz. U. 2025 poz. 514 z późn. zm.);
8. Oświadczam(y), że w stosunku do mnie/nas nie otwarto likwidacji, nie ogłoszono upadłości, aktywami nie zarządza likwidator lub sąd, nie zawarto układu z wierzycielami, nasza działalność gospodarcza nie jest zawieszona, nie znajdujemy się w innej tego rodzaju sytuacji wynikającej z podobnej procedury przewidzianej w przepisach miejsca wszczęcia tej procedury
9. Oświadczam(y), że wypełniliśmy obowiązki informacyjne przewidziane w art. 13 lub art. 14 RODO wobec osób fizycznych, od których dane osobowe bezpośrednio lub pośrednio pozyskaliśmy w celu ubiegania się o udzielenie zamówienia publicznego w niniejszym postępowaniu zakupowym oraz realizacji zamówienia.*
**) W przypadku gdy wykonawca nie przekazuje danych osobowych innych niż bezpośrednio jego dotyczących lub zachodzi wyłączenie stosowania obowiązku informacyjnego, stosownie do art. 13 ust. 4 lub art. 14 ust. 5 RODO treści oświadczenia wykonawca nie składa (usunięcie treści oświadczenia np. przez jego wykreślenie).*
10. Informacje zawarte w ofercie w pliku o nazwie zawierają informacje stanowiące tajemnicę przedsiębiorstwa w rozumieniu przepisów o zwalczaniu nieuczciwej konkurencji*/ niniejsza oferta oraz wszelkie załączniki są jawne i nie zawierają informacji stanowiących tajemnicę
11. Oświadczam(y), że jeżeli w okresie związania ofertą nastąpią jakiegokolwiek znaczące zmiany sytuacji przedstawionej w naszych dokumentach załączonych do oferty, natychmiast poinformuję(emy) o nich Zamawiającego.
12. Zamawiający może uzyskać odpis lub informację z Krajowego Rejestru Sądowego, Centralnej Ewidencji i Informacji o Działalności Gospodarczej lub innego właściwego rejestru za pomocą bezpłatnej i ogólnodostępnej bazy danych, do której dostęp jest możliwy przez stronę internetową:
 - <https://prod.ceidg.gov.pl/CEIDG/CEIDG.Public.UI/Search.aspx> * /
 - <https://ekrs.ms.gov.pl/web/wyszukiwarka-krs/strona-glowna/index.html> *

..... (proszę wskazać adres internetowy do ogólnodostępnych, bezpłatnych baz danych); *) niepotrzebne skreślić.
13. Oświadczam(y), że jestem(śmy) związany(i) niniejszą ofertą przez okres 30 dni. Bieg terminu związania ofertą rozpoczyna się wraz z upływem wyznaczonego terminu na przesyłanie ofert.

Osoba(ami) upoważniona(nymi) do kontaktów z Zamawiającym w czasie trwania postępowania zakupowego jest (są):tel.:.....,e-mail:.....

PODPIS(Y)

.....
(miejscowość, data, podpis(y))

*Podpis(y) osoby(osób) umocowanej(ych) do reprezentowania Wykonawcy zgodnie z:

- a) zapisami w dokumencie stwierdzającym status prawny Wykonawcy (odpis z właściwego rejestru lub wydruk z Centralnej Ewidencji i Informacji o Działalności Gospodarczej RP) lub
- b) pełnomocnictwem wchodzącym w skład oferty.

WYKAZ OSÓB

Na potrzeby postępowania pn. **Świadczenie usług telefonii stacjonarnej wraz z dostawą dodatkowych aparatów telefonicznych VoIP dla Ministerstwa Energii**".

Nr sprawy: DCB-ZRTP.261.31.2026

oświadczam, że kieruję do realizacji zamówienia następujące osoby do obsługi infolinii, które spełniają warunki udziału w postępowaniu:

Lp.	Imię i nazwisko osoby skierowanej do realizacji zamówienia	podstawa dysponowania
1.		
2.		
....		
....		

Załącznik nr 2 do Zapytania ofertowego

UMOWA

zawarta z chwilą złożenia kwalifikowanego podpisu elektronicznego przez ostatnią ze stron, pomiędzy:

Skarbem Państwa - Ministerstwem Energii z siedzibą w Warszawie przy ul. Przemysłowej 26, 00-450 Warszawa, REGON 527872166; NIP 9542867467, reprezentowanym przez:

zwanym w dalszej części Umowy „**Zamawiającym**”,

a

zwanym dalej „**Wykonawcą**”, reprezentowanym przez:

zwanymi wspólnie w dalszej części umowy „**Stronami**”.

§ 1

PRZEDMIOT UMOWY

1. Zgodnie ze złożoną ofertą w postępowaniu prowadzonym zgodnie z Zarządzeniem nr 4/2026 Dyrektora generalnego Ministerstwa Energii z dnia 14 stycznia 2026 r. w sprawie organizacji udzielania zamówień publicznych i dokonywania zakupów, Zamawiający zleca a Wykonawca podejmuje się wykonania zamówienia pn.: „Świadczenie usług telefonii stacjonarnej wraz z dostawą dodatkowych aparatów telefonicznych VoIP dla Ministerstwa Energii” (znak sprawy: DCB-ZRTP.261.31.2026).
2. Przedmiotem zamówienia jest świadczenie przez Wykonawcę kompleksowej usługi telefonii stacjonarnej wraz z wirtualną centralą telefoniczną oraz możliwością zakupu dodatkowych aparatów telefonicznych VoIP, zgodnie z Opisem Przedmiotu Zamówienia, stanowiącym załącznik 1 do Umowy oraz z ofertą Wykonawcy, stanowiącą załącznik 2 do Umowy.
3. Na przedmiot zamówienia, o którym mowa w ust. 2 składać się będą m.in.:
 - 1) przeniesienie i obsługę dotychczasowych numerów stacjonarnych Zamawiającego z obszarów numeracyjnych 22 i 32;
 - 2) zachowanie aktualnych numerów telefonicznych dla dwóch lokalizacji Zamawiającego w Warszawie oraz w Katowicach;
 - 3) obsługę połączeń przychodzących, wychodzących, wewnętrznych, krajowych, komórkowych i międzynarodowych;

- 4) obsługę IVR, zapowiedzi głosowych, komunikatów informacyjnych, kolejek, grup odbiorczych i przekierowań;
- 5) możliwość nagrywania rozmów według reguł określonych przez Zamawiającego;
- 6) zapewnienie portalu administracyjnego dla Zamawiającego;
- 7) zapewnienie centralnej książki adresowej;
- 8) raportowanie, billing, logi, utrzymanie, wsparcie i SLA;
- 9) mechanizmy bezpieczeństwa, w tym szyfrowanie, kontrolę dostępu, MFA dla administratorów, rejestrowanie zdarzeń systemowych, administracyjnych i bezpieczeństwa oraz mechanizmy wykrywania i ograniczania nadużyć telekomunikacyjnych;
- 10) dostawę dodatkowych aparatów telefonicznych VoIP

§ 2 OGÓLNE WARUNKI ŚWIADCZENIA USŁUG

1. Usługa będzie realizowana w modelu hostowanym, bez konieczności instalacji, utrzymywania lub eksploatacji przez Zamawiającego lokalnej centrali PBX, lokalnych serwerów centralowych albo lokalnego systemu zarządzania telefonią.
2. "Usługa hostowana" oznacza usługę telefonii VoIP świadczoną z infrastruktury Wykonawcy, dostępną dla Zamawiającego za pośrednictwem sieci Internet lub sieci WAN Zamawiającego, bez konieczności instalacji lokalnej centrali telefonicznej, lokalnych serwerów centralowych ani dedykowanego przyłącza telekomunikacyjnego Wykonawcy w lokalizacjach Zamawiającego. Transmisja sygnalizacji i mediów głosowych musi być zabezpieczona z wykorzystaniem aktualnych, powszechnie stosowanych mechanizmów kryptograficznych, co najmniej TLS 1.2 lub nowszego dla sygnalizacji oraz SRTP lub równoważnego mechanizmu szyfrowania dla strumieni głosowych.
3. Wykonawca zapewni przeniesienie i obsługę wszystkich wskazanych przez Zamawiającego numerów stacjonarnych z obszarów numeracyjnych 22 i 32, z zachowaniem ciągłości świadczenia usług i bez utraty prawa do numeracji.
4. Szczegółowy wykaz numerów przeznaczonych do przeniesienia zostanie przekazany Wykonawcy po zawarciu umowy.
5. Szczegółowe warunki świadczenia usługi stanowi Opis Przedmiotu Zamówienia.
6. Platforma musi umożliwiać nagrywanie rozmów przychodzących i wychodzących zgodnie z konfiguracją oraz regułami określonymi przez Zamawiającego.

7. Nagrywanie rozmów będzie uruchamiane wyłącznie dla numerów, grup, kolejek, użytkowników lub scenariuszy wskazanych przez Zamawiającego. Domyślna konfiguracja Platformy nie może zakładać nagrywania wszystkich rozmów, chyba że Zamawiający wyraźnie zleci taki model.
8. W przypadku nagrywania rozmów przychodzących Platforma musi umożliwiać odtworzenie komunikatu informacyjnego przed rozpoczęciem rozmowy albo przed połączeniem z użytkownikiem, grupą lub kolejką, zgodnie z treścią zatwierdzoną przez Zamawiającego.
9. Dostęp do nagrań może być nadawany wyłącznie uprawnionym użytkownikom Zamawiającego, zgodnie z rolami i uprawnieniami określonymi w Platformie. Operacje odsłuchu, pobrania, usunięcia i eksportu nagrań muszą być rejestrowane.
10. Nagrania muszą być przechowywane przez okres określony w OPZ lub konfiguracji uzgodnionej z Zamawiającym oraz możliwe do odsłuchania i pobrania w powszechnie stosowanym formacie, np. MP3, WAV albo równoważnym.

§ 3

TERMIN ORAZ WARUNKI REALIZACJI UMOWY

1. Przedmiot zamówienia będzie realizowany w terminie do 12 miesięcy od dnia podpisania umowy lub do wyczerpania maksymalnego łącznego wynagrodzenia Wykonawcy określonego w § 4 ust. 1 umowy, w zależności, co nastąpi pierwsze z zastrzeżeniem, że okres realizacji umowy nie nastąpi później niż w kolejnym dniu kalendarzowym po upływie okresu wygaśnięcia wcześniejszego zobowiązania na tożsamą usługę z zastrzeżeniem, że:
 - 1) świadczenie Usługi powinno zostać przygotowane przez Wykonawcę przed terminem zakończenia obecnie obowiązującej umowy, przy czym dostęp do Usługi będzie realizowany za pośrednictwem sieci Internet lub sieci WAN Zamawiającego, z zastosowaniem wymaganych mechanizmów szyfrowania i bezpieczeństwa; doprowadzenie dedykowanego przyłącza telekomunikacyjnego Wykonawcy nie jest wymagane; może zostać zastosowane wyłącznie po uprzedniej akceptacji Zamawiającego na etapie wdrożenia.
 - 2) dopuszcza się zmianę terminu rozpoczęcia świadczenia usługi na termin wcześniejszy niż w następnym dniu kalendarzowym po wygaśnięciu aktualnie zaciągniętego zobowiązania na tożsamą usługę przez Zamawiającego po wcześniejszym uzgodnieniu i zaakceptowaniu zmiany przez Zamawiającego i Wykonawcę oraz w zależności od potrzeb Zamawiającego i możliwości technicznych Wykonawcy;

- 3) okres wypowiedzenia obecnie obowiązującej umowy wynosi 30 dni kalendarzowych.
2. Termin rozpoczęcia świadczenia przez Wykonawcę usługi będącej przedmiotem niniejszej umowy może ulec przesunięciu z uwagi na:
 - 1) uwarunkowania techniczne dotyczące wdrożenia usługi będącej przedmiotem zamówienia, niezależne od Wykonawcy;
 - 2) inne uzasadnione okoliczności leżące po stronie Zamawiającego.
3. Zamawiający zastrzega sobie prawo zwiększenia lub zmniejszenia ilości poszczególnych usług dla danej lokalizacji
4. Zmiana liczby usług dotyczy tylko następujących sytuacji:
 - 1) likwidacja Zamawiającego lub jego części,
 - 2) W przypadku wypowiedzenia umowy na powyższych warunkach przez Zamawiającego, Wykonawcy przysługuje wynagrodzenie wyłącznie za usługę wykonaną do dnia wskazanego w wypowiedzeniu.
5. Wykonawca w ciągu 5 dni roboczych od zawarcia Umowy przedstawi plan realizacji przeniesienia numerów i uruchomienia Usługi, obejmujący harmonogram konfiguracji, migracji numeracji, testów odbiorowych oraz informację, czy wykonanie jakichkolwiek prac w lokalizacjach Zamawiającego będzie konieczne.
6. Przeniesienie numerów musi zostać wykonane w terminie i trybie uzgodnionym z Zamawiającym, w sposób minimalizujący przerwę w dostępności usług.
7. Ewentualna przerwa techniczna musi być wcześniej uzgodniona z Zamawiającym, zaplanowana poza godzinami największego obciążenia, poprzedzona planem migracji i procedurą wycofania zmian oraz objęta wsparciem technicznym Wykonawcy.
8. Wykonawca w ciągu 30 dni od zawarcia umowy przedstawi Zamawiającemu uzgodnioną dokumentację sposobu podłączenia lokalizacji w Katowicach i w Warszawie zawierającą:
 - 1) opis sposobu dostępu do Usługi;
 - 2) wymagania dotyczące sieci Zamawiającego, w szczególności adresacji, domen, portów, protokołów, reguł zapór sieciowych, QoS, NAT oraz minimalnych parametrów łącza internetowego lub WAN
 - 3) plan migracji numeracji;
 - 4) projekt konfiguracji Platformy;
 - 5) harmonogram konfiguracji, migracji i testów;
 - 6) zakres wymaganej współpracy z Zamawiającym, w szczególności ze wskazanymi przedstawicielami organizacyjnymi i technicznymi Zamawiającego, niezbędnej do konfiguracji Usługi, migracji numeracji, uruchomienia Platformy oraz przeprowadzenia testów odbiorowych;
 - 7) listę osób, które będą wykonywać prace w lokalizacjach Zamawiającego, jeżeli takie prace będą wymagane;

- 8) wykaz urządzeń dostarczanych do lokalizacji Zamawiającego, ich miejsce instalacji i sposób zasilania – wyłącznie, jeżeli Wykonawca faktycznie dostarcza takie urządzenia;
 - 9) opis testów odbiorowych, w tym testów połączeń, IVR, przekierowań, portalu administracyjnego, szyfrowania, nagrywania oraz awaryjnego przekierowania połączeń.
9. Projekt techniczny przyłącza, urządzeń transmisyjnych lub innej infrastruktury fizycznej będzie wymagany wyłącznie w przypadku, gdy Zamawiający odrębnie zaakceptuje realizację Usługi z wykorzystaniem takiej infrastruktury.
 10. Z czynności opisanych w ust. 8 oraz po zapoznaniu się przez przedstawiciela Zamawiającego z dostarczonymi przez Wykonawcę dokumentami, strony sporządzą dwustronnie podpisany protokół odbioru częściowego, potwierdzający gotowość do konfiguracji, migracji numerów i testów usługi.
 11. Protokół, o którym mowa w ust. 10 będzie również zawierał informację o terminie rozpoczęcia świadczenia usługi będącej przedmiotem niniejszej umowy. Terminem rozpoczęcia świadczenia usługi jest dzień następny po terminie wygaśnięcia aktualnie zaciągniętego zobowiązania przez Zamawiającego.
 12. Wykonawca poinformuje pisemnie Zamawiającego o każdym odstępstwie od harmonogramu, o którym mowa powyżej, niezwłocznie po powzięciu informacji o wystąpieniu odstępstwa.
 13. Wykonawca uruchomi wszystkie Usługi objęte Umową na dzień rozpoczęcia ich świadczenia, we wszystkich lokalizacjach Zamawiającego, przy współpracy z Zamawiającym w zakresie niezbędnym do konfiguracji, migracji numeracji i przeprowadzenia testów odbiorowych.
 14. Po uruchomieniu usługi będącej przedmiotem niniejszej umowy, Wykonawca sporządzi z udziałem Zamawiającego protokół zdawczo-odbiorczy, w którym nastąpi potwierdzenie uruchomienia usługi hostowanej, poprawność działania numeracji, połączeń przychodzących i wychodzących, IVR, nagrywania, portalu administracyjnego, mechanizmów bezpieczeństwa oraz szyfrowania transmisji.
 15. Wszelkich zmian dotyczących konfiguracji Usługi, Platformy oraz urządzeń dostarczonych przez Wykonawcę, jeżeli takie urządzenia zostaną dostarczone, może dokonywać wyłącznie Wykonawca albo podmiot przez niego wskazany, po uzgodnieniu z Zamawiającym.
 16. Wykonawca zobowiązuje się do dokonywania, w ramach opłat abonamentowych, zmian konfiguracji Usługi, Platformy, numeracji, kont użytkowników, przekierowań, IVR, grup, kolejek, uprawnień oraz urządzeń dostarczonych przez Wykonawcę, jeżeli takie urządzenia zostaną dostarczone, zgodnie z aktualnymi potrzebami Zamawiającego.
 17. Po zakończeniu usługi będącej przedmiotem niniejszej umowy, Wykonawca dokona zamknięcia kont, odebrania dostępów, przekazania lub usunięcia danych oraz dezaktywacji konfiguracji. Jeżeli w ramach Umowy Wykonawca dostarczy urządzenia do lokalizacji Zamawiającego albo zainstaluje elementy infrastruktury fizycznej uprzednio zaakceptowane przez Zamawiającego, po zakończeniu świadczenia Usługi Wykonawca zdemontuje je w terminie uzgodnionym z Zamawiającym albo uzgodni z Zamawiającym ich ewentualne przekazanie na jego rzecz.

18. Wykonawca jest odpowiedzialny za konfigurację usługi, bezpieczeństwa dostępu oraz poprawnego działania platformy VoIP.
19. Zakończenie świadczenia usługi będącej przedmiotem niniejszej umowy oraz wszelkie zmiany konfiguracyjne podczas trwania umowy będą wykonywane wraz ze sporządzaniem protokołów zdawczo-odbiorczych.
20. W związku z realizacją Umowy Zamawiający zobowiązuje się do:
 - 1) zapewnienia, w zakresie pozostającym po stronie Zamawiającego, dostępu do sieci Internet lub sieci WAN oraz warunków technicznych niezbędnych do korzystania z Usługi, w szczególności do podłączenia aparatów VoIP lub innych urządzeń końcowych, jeżeli są dostarczane albo konfigurowane w ramach Umowy;
 - 2) zapewnienia współpracy organizacyjnej i technicznej niezbędnej do uruchomienia Usługi, migracji numeracji, konfiguracji Platformy oraz przeprowadzenia testów odbiorowych;
 - 3) udostępnienia pomieszczeń Zamawiającego wyłącznie w zakresie niezbędnym do wykonania prac wymagających obecności Wykonawcy w lokalizacji Zamawiającego, jeżeli takie prace zostaną wcześniej uzgodnione z Zamawiającym;
 - 4) uzgodnienia z Wykonawcą terminu prac wykonywanych w lokalizacjach Zamawiającego, przy czym prace poza godzinami pracy obiektu wymagają wcześniejszego zgłoszenia przez Wykonawcę w formie pisemnej albo elektronicznej co najmniej 4 dni robocze przed planowanym terminem ich wykonania oraz akceptacji Zamawiającego;
 - 5) podpisania dokumentacji niezbędnej do przeniesienia numeracji Zamawiającego w terminie 7 dni od dnia jej przekazania przez Wykonawcę, o ile dokumentacja została przygotowana prawidłowo i zawiera dane wymagane do przeprowadzenia procesu przeniesienia numerów.

§ 4

WYNAGRODZENIE I WARUNKI PŁATNOŚCI

1. Maksymalne łączne wynagrodzenie za realizację przedmiotu umowy określonego w § 1 Umowy (obejmującego wynagrodzenie za usługi oraz dostarczone urządzenia), w całym okresie jej obowiązywania, nie przekroczy kwotyzł netto (słownie: złotych /100) tj.zł brutto (słownie:zł /100)
2. Wynagrodzenie obejmuje wszystkie koszty niezbędne do świadczenia usługi hostowanej, w tym koszty utrzymania platformy, licencji, infrastruktury serwerowej, aktualizacji, zabezpieczeń, certyfikatów, kopii zapasowych, portalu administracyjnego, wsparcia technicznego oraz utrzymania numeracji.
3. Wynagrodzenie, o którym mowa w ust. 1, rozliczane będzie według liczby zamówionych elementów Usługi oraz cen jednostkowych określonych w ust. 4. Ceny jednostkowe obejmują opłaty za połączenia krajowe stacjonarne i komórkowe, połączenia międzynarodowe stacjonarne i komórkowe oraz wszelkie inne koszty niezbędne do prawidłowego świadczenia Usługi.

4. Płatności za realizację Usługi będą dokonywane przez Zamawiającego w miesięcznych okresach rozliczeniowych, od dnia rozpoczęcia świadczenia Usługi przez cały okres obowiązywania Umowy, zgodnie z cenami jednostkowymi określonymi w ofercie wykonawcy. Wynagrodzenie obejmuje opłaty abonamentowe za Usługę oraz wynagrodzenie za dodatkowe elementy zamówione przez Zamawiającego w okresie obowiązywania Umowy, w szczególności dodatkowych użytkowników, dodatkowe numery oraz aparaty VoIP dostarczane wyłącznie w przypadku skorzystania przez Zamawiającego z prawa opcji.
5. Odpowiedzialność za kontrolę wykorzystania kwoty określonej w ust. 1 przez cały okres obowiązywania umowy leży po stronie Zamawiającego.
6. Ceny jednostkowe brutto wyszczególnione w ust. 4 pozostaną niezmiennie w okresie obowiązywania Umowy, z wyłączeniem waloryzacji przewidzianej w § 10.
7. Zamawiający zapłaci Wykonawcy Wynagrodzenie w terminie 21 dni od daty doręczenia prawidłowo wystawionej przez Wykonawcę faktury VAT, przelewem na rachunek bankowy Wykonawcy wskazany na fakturze VAT.
8. Wykonawca wystawi i udostępni Zamawiającemu fakturę z wykorzystaniem KSeF, chyba że zaistnieją przypadki, o których mowa w ustawie o VAT uniemożliwiające takie działanie lub uprawniające Wykonawcę do innego działania – w takim przypadku faktura zostanie wystawiona i udostępniona Zamawiającemu z uwzględnieniem zasad określonych w ustawie o VAT i niżej wskazanych ustępów.
9. Zapłata należnego Wykonawcy wynagrodzenia nastąpi w oparciu o wystawioną na zasadach określonych w ust. 4 powyżej fakturę na numer rachunku bankowego wskazany w treści faktury w terminie, o którym mowa w ust. 8 Umowy.
10. Za datę wystawienia faktury ustrukturyzowanej uznaje się datę przesłania faktury przez Wykonawcę do KSeF, a w przypadku faktury, o której mowa w art. 106 nda ust. 1 lub ust. 16 ustawy o VAT lub faktur wystawianych w okresie awarii lub niedostępności KSeF – datę wystawienia wskazaną przez Wykonawcę na tej fakturze.
11. Za dzień skutecznego doręczenia faktury Zamawiający uznaje się dzień jej otrzymania w rozumieniu przepisów ustawy o VAT; w przypadku faktury ustrukturyzowanej będzie to zatem dzień przydzielenia jej indywidualnego numeru identyfikującego tę fakturę w KSeF.
12. Jeżeli ustawa o VAT dopuszcza możliwość udostępnienia Zamawiającemu faktury w sposób inny niż przy użyciu KSeF, taka faktura może zostać doręczona Zamawiającemu na następujący adres email: me@me.gov.pl (za datę skutecznego doręczenia faktury w takim przypadku będzie uznawana data wysłania przez Wykonawcę do Zamawiającego wiadomości e-mail zawierającej ww. fakturę, np. w formacie pdf, oznaczoną odpowiednimi kodami zgodnie z ustawą o VAT lub data nadania fakturze numeru identyfikującego w KSeF – w zależności od tego, która z wymienionych sytuacji nastąpi pierwsza).
13. Faktura będzie uznana za prawidłowo wystawioną, jeżeli zostanie wystawiona z uwzględnieniem zasad wystawiania faktur określonych w ustawie o VAT.
14. Zasady, o których mowa w ust. 11 i 12 powyżej stosuje się odpowiednio do załączników ustrukturyzowanych.

15. Za datę płatności uważa się dzień, w którym Zamawiający dokonał przelewu płatności ze swojego rachunku bankowego.
16. Zamawiający upoważnia Wykonawcę do wystawienia faktury bez podpisu osoby upoważnionej do jej odbioru.
17. Wykonawca oświadcza, że rachunek, który będzie wskazany na fakturze został otwarty w związku z prowadzoną przez Wykonawcę działalnością gospodarczą, zgłoszony i ujawniony w wykazie prowadzonym przez Szefa Krajowej Administracji Skarbowej (tzw. „biała lista”) na podstawie art. 96b ust. 1 ustawy z dnia 11 marca 2004 r. o podatku od towarów i usług. W przypadku, gdy wskazany rachunek bankowy nie będzie znajdował się w ww. wykazie, Zamawiający uprawniony będzie do dokonania zapłaty na inny rachunek bankowy Wykonawcy wskazany w ww. wykazie.
18. Przez prawidłowo wystawioną fakturę strony rozumieją fakturę wystawioną zgodnie z obowiązującymi przepisami, postanowieniami umowy oraz w przypadku czynnych płatników podatku od towarów i usług, z pozytywnie zweryfikowanym rachunkiem bankowym w wykazie podmiotów, o których mowa w art. 96b ustawy o podatku od towarów i usług.
19. Zamawiający ma prawo do zakwestionowania prawidłowości przedstawionej faktury, o czym niezwłocznie poinformuje Wykonawcę. Do czasu wyjaśnienia wątpliwości przekazanie środków na pokrycie zakwestionowanej faktury będzie wstrzymane, bez negatywnych skutków finansowych dla Zamawiającego.
20. W przypadku wystawienia faktury niezgodnie z obowiązującymi przepisami lub postanowieniami Umowy, jej zapłata zostanie wstrzymana do czasu doręczenia Zamawiającemu prawidłowo wystawionej faktury lub faktury korygującej.
21. Wykonawca nie może przelać wierzytelności wynikających z Umowy na osoby trzecie bez pisemnej zgody Zamawiającego.
22. Płatność na podstawie wystawionej faktury może być pomniejszona o kwoty należne Zamawiającemu z tytułu kar umownych określonych w 9 umowy.
23. Faktury będą w szczególności zawierały:
 - 1) wyszczególnienie ilości i cen abonamentowych,
 - 2) wyszczególnienie głównych numerów telefonicznych, użytkowników generujących koszty abonamentowe.
 - 3) wyszczególnienie ilości łącznych czasów trwania rozmów telefonicznych w rozbiciu na poszczególne rodzaje połączeń.
24. Usługi niewymienione w umowie oraz nieznane w chwili jej zawarcia rozliczane będą zgodnie z Najtańszym Cennikiem usług dla Firm świadczonych przez Wykonawcę, dostępnym na stronie internetowej Wykonawcy oraz będącym Załącznikiem do umowy. W przypadku zmiany siedziby Zamawiającego (przeprowadzki) lub potrzeby uruchomienia nowej usługi, Wykonawcy będzie przysługiwało wynagrodzenie zgodnie z najtańszym cennikiem usług dla firm, który stanowić będzie załącznik do umowy. Wynagrodzenie za uruchomienie

nowej usługi będzie przysługiwać Wykonawcy w ramach kwoty określonej w § 4 ust. 1 umowy.

25. W przypadku świadczenia usługi przez niepełny miesiąc opłaty abonamentowe będą obliczane proporcjonalnie do ilości dni, w których Wykonawca świadczył usługę, w danym miesiącu kalendarzowym.
26. Strony ustalają, iż za dzień zapłaty przyjmuje się dzień obciążenia rachunku bankowego Zamawiającego.
27. Zamawiającemu przysługuje prawo zwiększenia, zmniejszenia lub zmiany ilości poszczególnych usług pod warunkiem nieprzekroczenia maksymalnej wartości umowy, wskazanej w § 4 ust. 1. Wykonawcy nie przysługuje prawo do roszczeń z tego tytułu.
28. Wykonawcy nie przysługuje żadne inne roszczenie o dodatkowe wynagrodzenie, nieprzewidziane w umowie ani roszczenie o zwrot kosztów poniesionych w związku z wykonaniem umowy.
29. Zamawiający nie wyraża zgody na cesję wierzytelności wynikających z niniejszej umowy.
30. Ceny jednostkowe wymienione w ust. 3 pozostaną niezmienione przez cały okres trwania umowy za wyjątkiem postanowień ujętych w § 10 umowy.

§5

NADZÓR NAD UMOWĄ

1. Osobami odpowiedzialnymi za nadzór nad realizacją zamówienia są:
 - 1) Ze strony Zamawiającego do nadzoru nad realizacją Umowy upoważnione są następujące osoby:
.....
.....
 - 2) Ze strony Wykonawcy nadzór nad realizacją Umowy sprawowany jest przez:
.....
2. Zmiana osób wskazanych w ust. 1 – 2 wymaga poinformowania w trybie zawiadomienia, przy czym za wystarczającą uznaje się formę elektroniczną zawiadomienia. Zmiana nie wymaga zawarcia aneksu do umowy.

§ 6

JAKOŚĆ USŁUG ORAZ POSTĘPOWANIE NA WYPADEK AWARII

1. Wykonawca zapewni wsparcie techniczne 24/7/365 dla awarii, incydentów i problemów krytycznych oraz obsługę Zamawiającego w dni robocze w godzinach co najmniej 8:00–18:00.
2. Wykonawca zapewni dostępność platformy na poziomie nie niższym niż 99,95%.
3. W przypadku wystąpienia awarii P1 Krytycznej maksymalny czas usunięcia awarii wynosi do 8 godzin od momentu zgłoszenia, chyba że Wykonawca w ofercie zadeklaruje krótszy czas.

4. Czas niedostępności usługi liczony będzie od chwili zgłoszenia awarii do Wykonawcy do chwili naprawy, czyli osiągnięcia pełnej funkcjonalności usługi będącej przedmiotem niniejszej umowy. Do terminu usunięcia awarii nie wlicza się czasu, w którym Wykonawca nie miał zapewnionego dostępu do pomieszczeń Zamawiającego, jeśli taki dostęp był konieczny do usunięcia awarii, a Wykonawca o takiej konieczności poinformował Zamawiającego.

5. Minimalne poziomy SLA:

Kategoria	Przykład	Czas reakcji	Czas obejścia	Maksymalny Czas usunięcia
P1 Krytyczne	Brak działania numeru głównego, niedostępność Platformy, brak możliwości odbierania lub wykonywania połączeń przez znaczną część użytkowników	do 15 minut	do 2 godzin	do 8 godzin albo krócej zgodnie z ofertą Wykonawcy
P2 Wysokie	Awaria IVR, kolejek, nagrywania, połączeń międzynarodowych lub istotnych funkcji dla wybranej lokalizacji albo grupy użytkowników	do 30 minut	do 4 godzin	do 1 dnia roboczego
P3 Standardowe	Problem pojedynczego użytkownika, aparatu, raportu lub konfiguracji	do 4 godzin roboczych	do 1 dnia roboczego	do 3 dni roboczych
P4 Niskie	Zmiana konfiguracji, pytanie, wniosek administracyjny	do 1 dnia roboczego	nie dotyczy	do 5 dni roboczych albo według uzgodnienia

5. W przypadku awarii obsługi numeru głównego Wykonawca zapewni możliwość awaryjnego przekierowania połączeń na wskazany numer, grupę, lokalizację zapasową, kolejkę albo numer komórkowy.
6. W przypadku wystąpienia awarii poza godzinami pracy Zamawiającego, w tym również w dni wolne od pracy, której usunięcie wymaga dostępu do lokalizacji Zamawiającego, Wykonawca zobowiązany jest uzgodnić z Zamawiającym możliwość, termin i warunki takiego dostępu. Dostęp do lokalizacji Zamawiającego będzie wymagany wyłącznie w zakresie niezbędnym do usunięcia awarii oraz tylko wtedy, gdy awarii nie można usunąć

zdalnie, w szczególności w przypadku urządzeń dostarczonych przez Wykonawcę, jeżeli takie urządzenia zostały zainstalowane w lokalizacji Zamawiającego.

§ 7

BEZPIECZEŃSTWO INFORMACJI

1. Strony zobowiązują się wzajemnie do zachowania w poufności wszelkich informacji, jakie uzyskały w związku z wykonywaniem niniejszej umowy, które są informacjami poufnymi dla każdej ze stron umowy.
2. Nie stanowią tajemnicy i nie są poufne informacje, które udostępnia się na podstawie ustawy Prawo zamówień publicznych lub ustawy z dnia 6 września 2001 r. o dostępie do informacji publicznej.
3. Wykonawca zobowiązuje się w toku realizacji umowy przestrzegać obowiązujących u Zamawiającego zasad bezpieczeństwa i ochrony informacji, po zapoznaniu się z nimi.
4. Usługa jest świadczona w modelu hostowanym. Prace wykonywane w lokalizacjach Zamawiającego mogą wystąpić wyłącznie wtedy, gdy są niezbędne do uruchomienia, konfiguracji, testów, usunięcia awarii lub obsługi urządzeń dostarczonych przez Wykonawcę, o ile takie urządzenia zostaną dostarczone albo odrębnie zaakceptowane przez Zamawiającego.
5. W przypadku wykonywania prac w lokalizacjach Zamawiającego Wykonawca zobowiązuje się do zachowania w tajemnicy wszelkich informacji związanych z realizacją Umowy oraz odpowiada w tym zakresie za osoby, którymi posługuje się przy jej wykonywaniu.
6. Wykonawca udostępnia informacje związane z realizacją Umowy wyłącznie tym pracownikom, współpracownikom, podwykonawcom lub innym osobom działającym w jego imieniu, którym informacje te są niezbędne do wykonania powierzonych zadań.
7. W przypadku wykonywania prac w lokalizacjach Zamawiającego Wykonawca, na żądanie Zamawiającego, przedstawi listę osób wykonujących te prace oraz złoży wymagane przez Zamawiającego oświadczenia dotyczące zasad bezpieczeństwa i ochrony informacji.
8. Powielanie, kopiowanie lub utrwalanie dokumentów zawierających informacje związane z realizacją Umowy wymaga zgody Zamawiającego, chyba że jest niezbędne do prawidłowego wykonania Umowy i odbywa się zgodnie z zasadami bezpieczeństwa uzgodnionymi z Zamawiającym.
9. Wykonawca zobowiązuje się do uzgodnienia z Zamawiającym sposobu przekazywania korespondencji i dokumentacji zawierającej informacje mogące mieć wpływ na bezpieczeństwo informacji Zamawiającego.
10. Po zakończeniu realizacji Umowy Wykonawca zobowiązuje się do zwrotu, usunięcia albo zniszczenia informacji uzyskanych lub wytworzonych w trakcie realizacji Umowy, utrwalonych w formie pisemnej, elektronicznej lub innej, wraz z kopiami, zgodnie z dyspozycją Zamawiającego oraz obowiązującymi przepisami prawa.

11. Wykonawca może nie dokonać zwrotu lub zniszczenia jedynie tych informacji, które zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa muszą pozostać w jego posiadaniu lub stanowią dowód prawidłowej realizacji Umowy.
12. Wykonawca zapewni:
- 1) szyfrowanie sygnalizacji VoIP z użyciem TLS 1.2 lub nowszego albo mechanizmu równoważnego;
 - 2) szyfrowanie transmisji głosu z użyciem SRTP albo mechanizmu równoważnego;
 - 3) uwierzytelnianie administratorów z użyciem MFA;
 - 4) separację logiczną środowiska Zamawiającego od środowisk innych klientów Wykonawcy;
 - 5) rejestrowanie zdarzeń administracyjnych, konfiguracyjnych i bezpieczeństwa;
 - 6) mechanizmy wykrywania i ograniczania nadużyć telekomunikacyjnych, w tym limity połączeń, blokady kierunków podwyższonego ryzyka oraz alertowanie o nietypowej aktywności;
 - 7) przechowywanie danych, nagrań i logów na terenie EOG;
 - 8) szyfrowanie danych w spoczynku, jeżeli Wykonawca przechowuje nagrania rozmów, logi, dane użytkowników lub dane konfiguracyjne;
 - 9) kontrolę dostępu do nagrań oraz rejestrowanie operacji odsłuchu, pobrania, usunięcia i eksportu nagrań;
 - 10) wykonywanie kopii zapasowych oraz określenie parametrów RPO/RTO;
 - 11) dostęp administracyjny wyłącznie przez bezpieczny portal WWW z wykorzystaniem HTTPS/TLS.
 - 12) niezwłoczne informowanie Zamawiającego o incydentach bezpieczeństwa mogących mieć wpływ na poufność, integralność lub dostępność Usługi, danych, nagrań lub logów.

§ 8

PODWYKONAWCY

(w przypadku, gdy Wykonawca, z którym zostanie podpisana Umowa wskazał w ofercie udział podwykonawcy w wykonywaniu zamówienia)

1. Wykonawca wykona przedmiot Umowy przy udziale następujących Podwykonawców, w tym takich podmiotów jak operator numeracji/SIP, dostawca infrastruktury chmurowej, dostawca centrum danych, dostawca platformy VoIP lub dostawca usług bezpieczeństwa:
 - 1) (nazwa/firma Podwykonawcy, adres, dane kontaktowe, osoby do kontaktów z Podwykonawcą).

2. Wykonawca ponosi pełną odpowiedzialność za zapewnienie, aby każdy Podwykonawca uczestniczący w świadczeniu Usługi spełniał wymagania bezpieczeństwa, poufności, ochrony danych osobowych, ciągłości działania oraz lokalizacji przetwarzania danych określone w Umowie, OPZ i właściwych przepisach prawa. Skorzystanie z Podwykonawcy nie zwalnia Wykonawcy z odpowiedzialności za należyte wykonanie Umowy.
3. Wykonawca zobowiązany jest do poinformowania Zamawiającego o każdej zmianie danych dotyczących Podwykonawców, jak również o ewentualnych nowych Podwykonawcach, którym zamierza powierzyć prace w ramach realizacji Umowy.
4. Jeżeli Wykonawca zmienia Podwykonawcę lub zamierza powierzyć wykonanie części przedmiotu umowy nowemu podwykonawcy, niebędącemu podmiotem udostępniającym zasoby, Wykonawca zobowiązany jest przedłożyć wraz z propozycją zmiany Podwykonawcy lub powierzenia wykonania części przedmiotu umowy nowemu podwykonawcy oświadczenie własne dotyczące nowego podwykonawcy, które potwierdzać będzie, że nowy podwykonawca nie podlega wykluczeniu z postępowania o udzielenie zamówienia oraz spełnia warunki udziału w postępowaniu. Brak przedłożenia oświadczenia skutkować będzie niedopuszczeniem nowego podwykonawcy do wykonania części przedmiotu umowy.

§ 9

KARY UMOWNE

1. Wykonawca, za niedotrzymanie terminu rozpoczęcia świadczenia usługi telekomunikacyjnej będącej przedmiotem niniejszej umowy z przyczyn leżących po jego stronie, zapłaci na rzecz Zamawiającego karę umowną w wysokości **5 %** wartości brutto umowy określonej § 4 ust. 1 za każdy rozpoczęty dzień opóźnienia w stosunku do terminu, o którym mowa w § 3 ust. 1 umowy.
2. W przypadku niedotrzymania któregokolwiek z terminów określonych w § 3 ust. 4 i 7 umowy Wykonawca zapłaci na rzecz Zamawiającego karę umowną w wysokości **1 %** wartości brutto umowy określonej § 4 ust. 1 za każdy rozpoczęty dzień zwłoki w przedstawieniu wymaganych dokumentów.
3. W przypadku niespełnienia zobowiązania będącego kryterium oceny ofert określonego w § 6 ust. 2 umowy, Wykonawca zapłaci na rzecz Zamawiającego karę umowną w wysokości **100 zł brutto** za każdą rozpoczętą godzinę nieprawidłowego działania Usługi lub Platformy po przekroczeniu terminu zadeklarowanego w ofercie.
4. W przypadku przekroczenia czasu usunięcia awarii wysokiej, standardowej i niskiej zgodnie z § 6 ust. 5 umowy, Wykonawca zapłaci na rzecz Zamawiającego karę umowną w wysokości **200 zł brutto** za każdy rozpoczęty dzień nieprawidłowego działania Usługi lub Platformy po przekroczeniu właściwego terminu SLA.

5. Wykonawca nie będzie zobowiązany do zapłaty kary umownej w zakresie, w jakim niedostępność usług była spowodowana okolicznościami leżącymi po stronie Zamawiającego, osób trzecich za które Wykonawca nie ponosi odpowiedzialności lub siłą wyższą, tj. zdarzeń o charakterze nadzwyczajnym, których nie można było wcześniej przewidzieć. Obowiązek wskazania okoliczności wystąpienia siły wyższej spoczywa na Wykonawcy.
6. Kary umowne, o których mowa powyżej są wymagalne w terminie 7 dni od dnia doręczenia Wykonawcy noty obciążeniowej wystawionej przez Zamawiającego, po uprzednim wykorzystaniu drogi postępowania reklamacyjnego. Zamawiający może potrącić naliczone kary umowne z przysługującego Wykonawcy wynagrodzenia, bez odrębnego oświadczenia, na co Wykonawca wyraża zgodę.
7. W przypadku odstąpienia od Umowy z przyczyn leżących po stronie Wykonawcy w szczególności o których mowa w § 10 ust. 2 Umowy, Wykonawca zapłaci na rzecz Zamawiającego karę umowną w wysokości 15% wartości Umowy określonej w § 4 ust. 1. W takim przypadku Wykonawca może żądać wyłącznie wynagrodzenia należnego za usługi wykonane do dnia odstąpienia od Umowy.
8. W przypadku braku zapłaty lub nieterminowej zapłaty wynagrodzenia należnego podwykonawcom z tytułu zmiany wynagrodzenia, o której mowa w art. 439 ust. 5 ustawy Pzp, za każdy stwierdzony przypadek naruszenia - w wysokości 5 000 zł.
9. Łączna kwota naliczonych kar umownych nie może przekroczyć 20% wartości brutto Umowy określonej w § 4 ust. 1
10. Strony postanawiają, iż w przypadku, gdy kara umowna nie pokrywa faktycznie poniesionej szkody lub jeżeli szkoda powstała z przyczyn, dla których nie zastrzeżono kar umownych, każda ze Stron może domagać się odszkodowania na zasadach ogólnych Kodeksu Cywilnego i Prawa Telekomunikacyjnego
11. Jeśli postanowienia umowy nie stanowią inaczej, Zamawiającemu w okresie obowiązywania umowy przysługuje prawo do złożenia reklamacji. Reklamacja taka zostanie rozpatrzona w terminie do 30 dni kalendarzowych od dnia jej złożenia. Jeżeli w tym terminie reklamacja nie zostanie rozpatrzona, domniemywa się, że została ona uwzględniona. Zgłoszenia reklamacyjne przekazywane będą drogą elektroniczną, tj.: e-mailem lub poprzez Portal Obsługi.

§ 10

ZMIANY UMOWY

1. Wszelkie zmiany w treści umowy wymagają formy pisemnej i zgody obu stron pod rygorem nieważności oraz mogą być dokonywane w zakresie i formie zgodnej z obowiązującymi przepisami.
2. Zamawiający dopuszcza możliwość zmiany zawartej umowy, w zakresie:
 - 1) zmiany liczby usług w sytuacji likwidacji lokalizacji Zamawiającego, jego części tj. wartość odpowiadającą liczbie abonamentów przypadających na tą lokalizację;

- 2) zwiększenia lub zmniejszenia liczby poszczególnych usług, w szczególności użytkowników, numerów, kanałów, aparatów VoIP, kolejek, grup, scenariuszy IVR lub innych elementów Usługi;
- 3) zmiany wartości maksymalnego wynagrodzenia brutto umowy określonego w § 4 ust. 1, w przypadku zmiany wysokości stawki podatku VAT (poprzez wprowadzenie nowej stawki VAT na usługę objętą umową);
- 4) zmiany cen jednostkowych brutto i opłat brutto w przypadku zmiany wysokości stawki podatku VAT (poprzez wprowadzenie nowej stawki VAT na usługę objętą umową);
- 5) możliwości wcześniejszego rozwiązania umowy przez Zamawiającego bez skutków prawnych i finansowych dla Zamawiającego np. w sytuacji jego likwidacji (lub jednostki podległej/obiektu/lokalizacji);
- 6) zmiany: nazwy, adresu, statusu, zmian organizacyjnych Zamawiającego i Wykonawcy;
- 7) zmiany stron w umowie wynikających ze zmian organizacyjnych niezależnych od Zamawiającego np. podział Zamawiającego lub połączenie Zamawiających;

3. W przypadku zmiany:

- 1) stawki podatku od towarów i usług, podatku akcyzowego,
- 2) wysokości minimalnego wynagrodzenia za pracę albo wysokości minimalnej stawki godzinowej, ustalonych na podstawie przepisów ustawy z dnia 10 października 2002 r. o minimalnym wynagrodzeniu za pracę,
- 3) zasad podlegania ubezpieczeniom społecznym lub ubezpieczeniu zdrowotnemu lub wysokości stawki składki na ubezpieczenia społeczne lub zdrowotne,
- 4) zasad gromadzenia i wysokości wpłat do pracowniczych planów kapitałowych, o których mowa w ustawie z dnia 4 października 2018 r. o pracowniczych planach kapitałowych,

wynagrodzenie należne Wykonawcy może ulec zmianie, jeżeli zmiany te będą miały wpływ na koszty wykonania zamówienia przez Wykonawcę.

4. Podstawą do dokonania zmiany wynagrodzenia w przypadku, o którym mowa w ust. 3 jest pisemny wniosek Wykonawcy lub Zamawiającego złożony drugiej Stronie umowy, który zawiera dokładny opis proponowanej zmiany wraz z uzasadnieniem. Ponadto, Wykonawca zobowiązany jest wykazać we wniosku, że proponowana zmiana będzie miała wpływ na koszty wykonania zamówienia przez Wykonawcę
5. Podstawą do dokonania zmiany wynagrodzenia w przypadkach, o których mowa w ust. 3 pkt 2; 3 i 4, jest pisemny wniosek Wykonawcy złożony Zamawiającemu, który zawiera:
 - 1) dokładny opis proponowanej zmiany;
 - 2) uzasadnienie, w ramach którego Wykonawca wykaże, że zmiany, o których mowa w ust. 3 pkt 2; 3 i 4, będą miały wpływ na koszty wykonania zamówienia przez Wykonawcę.

6. Poza przypadkami określonymi powyżej, Zamawiający przewiduje waloryzację wynagrodzenia Wykonawcy określonego w § 4 ust. 1 Umowy, w przypadku zmiany cen materiałów i kosztów spowodowanych okolicznościami niezależnymi od Wykonawcy – pod warunkiem, że Wykonawca wykaże, że zmiana ta będzie miała wpływ na koszty wykonania przez Wykonawcę przedmiotu Umowy. Przez zmianę ceny materiałów lub kosztów rozumie się wzrost odpowiednio cen lub kosztów, jak i ich obniżenie, względem ceny lub kosztu przyjętych w celu ustalenia wynagrodzenia Wykonawcy zawartego w umowie na podstawie złożonej oferty.
7. Waloryzacja będzie się odbywać w oparciu o kwartalny wskaźnik Cen towarów i usług konsumpcyjnych - wyszczególnienie "Łączność" kategoria "Usługi telekomunikacyjne", publikowany w formie komunikatu przez Prezesa Głównego Urzędu Statystycznego, po spełnieniu warunków określonych w ust. 4-5.
8. Waloryzacja nastąpi, gdy zaistnieje kwartalna zmiana, o jakiej mowa w ust. 7 w zakresie - /+ min. 6%.
9. Pierwsza waloryzacja wynagrodzenia możliwa jest po upływie 6 miesięcy od dnia zawarcia Umowy.
10. Waloryzacja nie będzie dotyczyła wynagrodzenia za usługi zrealizowane przez Wykonawcę do dnia pierwszej waloryzacji.
11. W przypadku, gdyby ww. wskaźnik przestał być dostępny, zastosowanie znajdą inne, najbardziej zbliżone, wskaźniki publikowane przez Prezesa Głównego Urzędu Statystycznego.
12. Zamawiający jest uprawniony do żądania od Wykonawcy wyjaśnień i dowodów na okoliczności zawarte przez niego we wniosku o zmianę wynagrodzenia w celu jednoznacznego rozstrzygnięcia czy zmiana wynagrodzenia jest zasadna.

§ 11

ODSTĄPIENIE OD UMOWY

1. Zamawiającemu przysługuje prawo do odstąpienia od Umowy, jeżeli wystąpią istotne zmiany okoliczności powodujące, że wykonanie Umowy nie leży w interesie publicznym, czego nie można było przewidzieć w chwili zawarcia Umowy, lub dalsze wykonywanie Umowy może zagrozić istotnemu interesowi bezpieczeństwa państwa lub bezpieczeństwu publicznemu. Odstąpienie od Umowy w tym wypadku może nastąpić w terminie 30 dni od daty powzięcia wiadomości o powyższych okolicznościach. W takim przypadku Wykonawca może żądać wyłącznie wynagrodzenia należnego za usługi wykonane do dnia odstąpienia od Umowy.
2. Zamawiającemu przysługuje prawo do odstąpienia od zawartej umowy w trybie natychmiastowym, jeżeli:
 - 1) Wykonawca zostanie trzykrotnie obciążony karą umowną z tytułu niezrealizowania przedmiotu Umowy;
 - 2) Wykonawca trzykrotnie nie będzie rzetelnie i terminowo wypełniał zobowiązań wynikających

z warunków Umowy;

- 3) w przypadku 4-krotnego niewykonania lub nienależytego wykonania obowiązków Umowy.
 - 4) nastąpi otwarcie likwidacji Wykonawcy;
 - 5) środki, które Zamawiający zamierzał przeznaczyć na sfinansowanie całości lub części zamówienia, nie zostały mu przyznane.
3. Przed odstąpieniem od Umowy Zamawiający wezwie Wykonawcę do usunięcia naruszeń, wyznaczając mu w tym celu odpowiedni termin nie krótszy niż 7 dni. Bezskuteczny upływ powyższego terminu uprawnia Zamawiającego do odstąpienia od Umowy. Odstąpienie od Umowy winno nastąpić w formie pisemnej pod rygorem nieważności. Odstąpienie od Umowy przez Zamawiającego może nastąpić w terminie do 30 dni od dnia, w którym bezskutecznie upłynął wyznaczony przez Zamawiającego termin na usunięcie naruszeń.
4. W przypadku odstąpienia od Umowy, Zamawiający zapłaci Wykonawcy wyłącznie tę część wynagrodzenia, która odpowiada zakresowi wykonania przedmiotu umowy do dnia odstąpienia od Umowy, pomniejszone o ewentualne naliczone kary umowne.

§ 12

SIŁA WYŻSZA

1. Strony Umowy nie ponoszą odpowiedzialności za niewykonanie lub nienależyte wykonanie swoich zobowiązań, jeżeli niewykonanie lub nienależyte wykonanie zobowiązań, zostało spowodowane zdarzeniem niezależnym od obu stron i powstało z przyczyn o obiektywnym charakterze takie jak: powódź, huragan, trzęsienie ziemi, sztorm, śnieżycy itp., będącym poza kontrolą stron, oraz gdy w chwili zawarcia Umowy niemożliwe było przewidzenie tego zdarzenia i jego skutków, które wpłynęły na zdolność stron do wykonania Umowy oraz gdy niemożliwe było uniknięcie samego zdarzenia lub przynajmniej jego skutków.
2. Za siłę wyższą nie uznaje się braku środków finansowych u Wykonawcy, niedotrzymanie zobowiązań przez Wykonawcę oraz brak zezwoleń niezbędnych Wykonawcy dla wykonania Umowy, wydawanych przez dowolną władzę publiczną.
3. Strony zobowiązują się do wzajemnego powiadamiania się o zaistnieniu siły wyższej i dokonania stosownych ustaleń celem wyeliminowania możliwych skutków działania siły wyższej. Powiadomienia, o których mowa powyżej mają być dokonane pisemnie lub w inny dostępny sposób, niezwłocznie po fakcie wystąpienia siły wyższej. Do powiadomienia należy dołączyć dowody potwierdzające zaistnienie siły wyższej.
4. W przypadku braku zawiadomienia zarówno o zaistnieniu jak i o ustaniu okoliczności siły

wyższej, jak również nieprzedstawienia dowodów, o których mowa w ust. 3, ustęp pierwszy niniejszego paragrafu nie ma zastosowania, w związku z tym Zamawiającemu przysługuje prawo naliczenia kar umownych.

§ 13

POSTANOWIENIA KOŃCOWE

1. Umowę sporządzono w formie elektronicznej z użyciem kwalifikowanych podpisów elektronicznych.
2. Umowa zostaje zawarta z dniem jej podpisania przez ostatnią ze stron, z datą ujawnioną na kwalifikowanym podpisie elektronicznym.
3. W przypadku rozbieżności oraz konfliktów między Umową, a Regulaminem świadczenia usług telekomunikacyjnych Wykonawcy stanowiącym załącznik nr do Umowy, nadrzędne są zapisy Umowy. Regulamin świadczenia usług telekomunikacyjnych Wykonawcy będzie miał zastosowanie jedynie w zakresie niesprzecznym z Umową.
4. W sprawach nieuregulowanych niniejszą Umową stosuje się w szczególności przepisy ustawy Prawo zamówień publicznych, Kodeksu cywilnego, ustawy Prawo komunikacji elektronicznej, przepisów o ochronie danych osobowych oraz innych właściwych przepisów prawa.
5. Strony dołożą wszelkich starań, by ewentualne spory rozstrzygnąć polubownie. W przypadku, gdy Strony nie dojdą do porozumienia, spory rozstrzygane będą przez sąd powszechny właściwy dla siedziby Zamawiającego.
6. W przypadku, gdy w trakcie realizacji umowy przetwarzane będą dane osobowe, Wykonawca zobowiązany jest do stosowania przepisów Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady Unii Europejskiej 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE (dalej „RODO”), przepisów ustawy z dnia 10 maja 2018 r. o ochronie danych osobowych oraz innych przepisów prawa w tym zakresie.
7. W trakcie realizacji umowy Wykonawca będzie przetwarzał dane osobowe i podczas jej realizacji jest zobowiązany przestrzegania zasad powierzenia przetwarzania danych osobowych stanowiących Załącznik nr 7 do niniejszej umowy.
8. Wzajemne udostępnienie danych osobowych pracowników i współpracowników Stron:
 - 1) w celu wykonania Umowy, Strony wzajemnie udostępniają sobie dane swoich pracowników i współpracowników zaangażowanych w wykonywanie Umowy w celu umożliwienia utrzymywania bieżącego kontaktu przy wykonywaniu Umowy;
 - 2) w celu zawarcia i wykonywania Umowy, Strony wzajemnie udostępniają sobie dane osobowe osób reprezentujących Strony, w tym pełnomocników lub członków organów w celu umożliwienia kontaktu między Stronami jak i weryfikacji umocowania przedstawicieli Stron;

- 3) wskutek wzajemnego udostępnienia danych osobowych osób wskazanych w pkt. 1 oraz w pkt. 2 powyżej, Strony stają się niezależnymi administratorami udostępnionych im danych; każda ze Stron jako administrator udostępnionych jej danych osobowych samodzielnie decyduje o celach i środkach przetwarzania udostępnionych jej danych osobowych, w granicach obowiązującego prawa i ponosi za to odpowiedzialność;
 - 4) Strony wzajemnie prześlą swoim pracownikom i współpracownikom treść określonych przez drugą Stronę Informacji o danych osobowych dotyczącej pracowników i współpracowników drugiej Strony, przed udostępnieniem ich danych osobowych drugiej Stronie, udokumentują to przekazanie, a także będą przechowywały dokumentację przekazania w sposób zapewniający jej dostępność oraz integralność przez czas trwania Umowy, a także 5 lat dłużej;
 - 5) jeśli Koordynator Umowy Strony nie wskaże inaczej w formie pisemnej, elektronicznej lub e-mailowej, druga Strona, w wykonaniu obowiązku z pkt 4, powinna użyć treści Informacji o danych osobowych dotyczącej pracowników i współpracowników drugiej Strony, dostępnej na swojej stronie internetowej.
9. Ilekroć umowa przewiduje obowiązek zachowania formy pisemnej, Strony wskazują, że dopuszczalne w ramach umowy jest zastosowanie jako równoważnej formy elektronicznej określonej w art. 781 Kodeksu cywilnego.
10. Załączniki do Umowy stanowią jej integralną część.
11. Wykaz załączników do Umowy:
- 1) Opis przedmiotu zamówienia
 - 2) Oferta wykonawcy
 - 3) Najtańszy cennik usług biznesowych obowiązujący w dniu zawarcia Umowy
 - 4) Opis organizacji portalu
 - 5) Wzór Protokołu Odbioru
 - 6) Regulamin świadczenia usług telekomunikacyjnych;
 - 7) Zasady powierzenia przetwarzania danych osobowych

Zasady powierzenia przetwarzania danych osobowych

(zwane dalej: „Zasadami”)

Ile razy w Zasadach mowa o:

- ☐ Administratorze – należy przez to rozumieć Ministra Energii
- ☐ Podmiocie przetwarzającym – należy przez to rozumieć

§ 1.

Postanowienia wstępne

1. Podmiot przetwarzający oświadcza, iż znane są mu treść oraz cele RODO, spełnia wymagania w nim określone, w tym stosuje środki bezpieczeństwa spełniające wymogi RODO, a także spełnia wymogi określone w przepisach powszechnie obowiązujących dotyczących ochrony danych osobowych, a urządzenia i systemy teleinformatyczne służące do przetwarzania powierzonych mu danych osobowych są zgodne z wymaganiami RODO.
2. Podmiotowi przetwarzającemu nie przysługuje oddzielne wynagrodzenie w związku z powierzeniem przetwarzania danych osobowych.

§ 2.

Przedmiot i czas trwania powierzenia przetwarzania danych osobowych

1. Powierzenie przetwarzania danych osobowych obejmuje określone w § 3 dane osobowe, przetwarzane w celu realizacji przedmiotu Umowy.
2. Powierzenie przetwarzania danych osobowych następuje do dnia odbioru przedmiotu Umowy, wygaśnięcia albo rozwiązania Umowy, w szczególności poprzez wypowiedzenie albo odstąpienie od Umowy, w zależności od tego, które z tych zdarzeń wystąpi jako pierwsze.

§ 3.

Cel, sposób i zakres przetwarzania danych

1. Podmiot przetwarzający będzie przetwarzał następujące dane osobowe, zwane dalej: „Danymi Osobowymi”:
 - 1) kategorie podmiotów danych:
 - a) imię i nazwisko;
 - b) służbowy adres e-mail;

- c) służbowy numer telefonu;
- d) numer wewnętrzny;
- e) numer stacjonarny lub komórkowy używany w ramach połączenia;
- f) identyfikator użytkownika lub administratora Platformy;
- g) dane dotyczące uprawnień i roli w Platformie;
- h) dane billingowe i metadane połączeń, w szczególności numer inicjujący, numer docelowy, data, godzina, czas trwania, kierunek i status połączenia;
- i) nagrania rozmów, jeżeli nagrywanie zostanie uruchomione zgodnie z Umową;
- j) dane zawarte w logach systemowych, administracyjnych i bezpieczeństwa, w tym adres IP, data i godzina logowania, identyfikator konta oraz zakres wykonanej operacji;
- k) dane zawarte w zgłoszeniach serwisowych, korespondencji technicznej lub dokumentacji wdrożeniowej, jeżeli są niezbędne do realizacji Umowy.

2) kategorie osób, których dane dotyczą:

- a) pracownicy, współpracownicy oraz inne osoby działające na rzecz Administratora, korzystające z Usługi telefonii VoIP lub portalu administracyjnego;
- b) osoby wskazane przez Administratora jako administratorzy Platformy, użytkownicy telefonii, użytkownicy raportowi lub osoby kontaktowe;
- c) osoby kontaktujące się z Administratorem telefonicznie, w zakresie w jakim ich dane są przetwarzane w ramach połączeń, billingów, logów, nagrań lub obsługi zgłoszeń;
- d) przedstawiciele Wykonawcy, podwykonawców lub innych podmiotów uczestniczących w realizacji Umowy, jeżeli ich dane są przetwarzane w związku z realizacją Usługi.

- 2. Powierzone przez Administratora Dane Osobowe będą przetwarzane przez Podmiot przetwarzający wyłącznie w celu prawidłowej realizacji Umowy, tj. zbieranie, utrwalanie, przeglądanie, opracowywanie, przechowywanie, usuwanie.
- 3. Powierzone przez Administratora Dane Osobowe będą przetwarzane przez Podmiot przetwarzający elektronicznie lub papierowo.

§ 4.

Wypowiedzenie Umowy/ Odstąpienie od Umowy

- 1. Administrator może wypowiedzieć Umowę/odstąpić od Umowy, według własnego wyboru, w całości lub w części, jeżeli:
 - 1) Prezes Urzędu Ochrony Danych Osobowych w postępowaniu w sprawie naruszenia przepisów o ochronie danych osobowych wydał ostateczną decyzję, w której stwierdził naruszenie przez Podmiot przetwarzający ochrony danych osobowych;
 - 2) wydano prawomocne orzeczenie zasądzające od Podmiotu przetwarzającego odszkodowanie za szkodę w związku z naruszeniem przez Podmiot przetwarzający RODO;
 - 3) na podstawie informacji zgromadzonych w postępowaniu kontrolnym Prezes Urzędu Ochrony Danych Osobowych uzna, że mogło dojść do naruszenia przez Podmiot przetwarzający przepisów o ochronie danych osobowych, lub jeżeli w toku

postępowania w sprawie naruszenia przepisów o ochronie danych osobowych Prezes Urzędu Ochrony Danych Osobowych zobowiąże Podmiot przetwarzający, któremu jest zarzucane naruszenie, do ograniczenia przetwarzania danych osobowych, wskazując dopuszczalny zakres tego przetwarzania.

§ 5.

Skutki wykonania, rozwiązania albo wygaśnięcia Umowy w zakresie powierzenia przetwarzania Danych Osobowych

1. Podmiot przetwarzający, z dniem odbioru przedmiotu Umowy, wygaśnięcia albo rozwiązania Umowy, w szczególności poprzez wypowiedzenie albo odstąpienie od Umowy, w zależności od tego, które z tych zdarzeń wystąpi jako pierwsze, zobowiązuje usunąć i zwrócić Administratorowi przetwarzane na podstawie Umowy Dane Osobowe oraz usunąć wszelkie ich istniejące kopie i zobowiązuje się zniszczyć wszelkie informacje mogące posłużyć do odtworzenia, w całości lub części, powierzonych danych osobowych, chyba, że prawo Unii Europejskiej lub przepisy prawa polskiego nakazują przechowywanie Danych Osobowych.
2. Podmiot przetwarzający sporządzi z czynności usunięcia Danych Osobowych protokół, który przekaże Administratorowi na adres jego siedziby, w terminie 7 dni roboczych od dnia usunięcia Danych Osobowych, o którym mowa w ust. 1.
3. Niewykonanie przez Podmiot przetwarzający obowiązku, o którym mowa w ust. 2, stanowi podstawę do wstrzymania wypłaty wynagrodzenia z Umowy, bez negatywnych skutków finansowych dla Administratora lub Skarbu Państwa – Ministerstwa Energii.

§ 6.

Obowiązki Podmiotu przetwarzającego

1. Podmiot przetwarzający zobowiązuje się przy przetwarzaniu powierzonych Danych Osobowych do ich zabezpieczenia poprzez stosowanie odpowiednich środków technicznych i organizacyjnych zapewniających adekwatny stopień bezpieczeństwa odpowiadający ryzyku związanemu z przetwarzaniem Danych Osobowych, o których mowa w art. 32 RODO.
2. Podmiot przetwarzający zobowiązany jest:
 - 1) zabezpieczyć dane przed ich udostępnieniem osobom nieupoważnionym, przetwarzaniem z naruszeniem RODO, zmianą, utratą, uszkodzeniem lub zniszczeniem;
 - 2) dopuścić do przetwarzania Danych Osobowych wyłącznie osoby posiadające wydane przez niego upoważnienie; w celu wykonania Umowy, Administrator upoważnia Podmiot przetwarzający do udzielania ww. upoważnień;
 - 3) w odniesieniu do osób upoważnionych przez Podmiot przetwarzający do przetwarzania Danych Osobowych – zapewnić kontrolę nad tym, jakie Dane Osobowe, kiedy, przez kogo oraz komu są przekazywane zwłaszcza, gdy przekazywane są za pomocą teletransmisji danych;
 - 4) prowadzić ewidencję osób upoważnionych przez niego do przetwarzania Danych Osobowych;

- 5) zapewnić, aby osoby, o których mowa w pkt 4, zobowiązały się do zachowania w tajemnicy Danych Osobowych oraz sposobów ich zabezpieczeń, w szczególności Podmiot przetwarzający zobowiązany jest do odebrania od tych osób stosownych oświadczeń zobowiązujących te osoby do zachowania w tajemnicy Danych Osobowych oraz sposobów ich zabezpieczenia także po wygaśnięciu zawartych z tymi osobami umów o pracę, umów cywilnoprawnych lub porozumień, na podstawie których osoby te świadczyły pracę lub usługi na rzecz Podmiotu przetwarzającego;
- 6) udostępnić na żądanie Administratora informacje w związku z koniecznością wywiązywania się przez niego z obowiązku odpowiadania na żądania osoby, której dane dotyczą, oraz wywiązywania się z obowiązków określonych w art. 32-36 RODO;
- 7) wykonywać obowiązki przewidziane w RODO dla podmiotu przetwarzającego dane osobowe, z uwzględnieniem obowiązków wynikających z art. 32 RODO oraz w przepisach powszechnie obowiązujących dotyczących ochrony danych osobowych, w tym prowadzić rejestr wszystkich kategorii czynności przetwarzania dokonywanych w imieniu Administratora, o którym mowa w art. 30 ust. 2 RODO, z zastrzeżeniem art. 30 ust. 5 RODO;
- 8) zapewnić środki techniczne i organizacyjne w celu wywiązania się z obowiązku odpowiadania na żądania osoby, której dane dotyczą, w zakresie realizacji jej praw określonych w rozdziale III RODO;
- 9) w terminie 7 dni od zgłoszenia żądania przez Administratora do podjęcia działań związanych ze zgłoszonym przez osobę fizyczną żądaniem na podstawie art. 15-21 RODO – wykonać żądanie Administratora oraz poinformować go o podjętych w tym zakresie działaniach;
- 10) na każde żądanie Administratora – w terminie przez niego wskazanym – udostępnić mu wszelkie informacje niezbędne do wykazania spełnienia obowiązków określonych w art. 28 RODO; niezależnie od tego obowiązku, Podmiot przetwarzający niezwłocznie informuje Administratora, jeżeli jego zdaniem wydane mu polecenie stanowi naruszenie RODO lub innych przepisów Unii Europejskiej lub przepisów prawa polskiego o ochronie danych;
- 11) współpracować z organem nadzorczym ochrony danych osobowych;
- 12) w przypadku obowiązku, wynikającego z art. 37 ust. 1 RODO, wyznaczyć inspektora ochrony danych osobowych spełniającego wymagania określone w art. 37 ust. 5 RODO oraz informować Administratora o jego zmianie w terminie 2 dni od wyznaczenia nowego inspektora;
- 13) w przypadku wyznaczenia inspektora ochrony danych osobowych, o którym mowa w pkt 12, zapewnić jego status określony w art. 38 RODO;
- 14) umożliwić Administratorowi lub audytorowi upoważnionemu przez Administratora przeprowadzanie audytów, w tym inspekcji, w zakresie stosowania przez niego RODO i przepisów powszechnie obowiązujących dotyczących ochrony danych osobowych oraz w zakresie wywiązania się z obowiązków wynikających z Zasad i brać w nich czynny udział/ współpracować";
- 15) wypełnić i udokumentować wszelkie obowiązki, w szczególności informacyjne, wynikające z RODO, w przypadku pozyskiwania przez Podmiot przetwarzający Danych Osobowych od osoby, której dane dotyczą, w związku z realizacją Umowy.

3. Podmiot przetwarzający zobowiązuje się dążyć najwyższej staranności przy przetwarzaniu powierzonych Danych Osobowych.
4. Podmiot przetwarzający nie będzie udostępniał Danych Osobowych osobom trzecim.
5. Podmiot przetwarzający przetwarza Dane Osobowe wyłącznie w zakresie przewidzianym w Zasadach, co dotyczy też przekazywania Danych Osobowych do państwa trzeciego lub organizacji międzynarodowej, chyba że obowiązek taki nakłada na niego prawo Unii Europejskiej lub przepisy prawa polskiego; w takim przypadku przed rozpoczęciem przetwarzania Podmiot przetwarzający informuje Administratora o tym obowiązku prawnym, o ile prawo to nie zabrania udzielania takiej informacji z uwagi na ważny interes publiczny.
6. Podmiot przetwarzający wskazuje osobę do kontaktu w zakresie ochrony danych osobowych: (...)
7. Podmiot przetwarzający ma obowiązek niezwłocznego informowania Administratora, na adres e-mail: iod@me.gov.pl oraz wszystkie adresy e-mail Zamawiającego oraz osób do kontaktów Zamawiającego wskazane w Umowie, o każdej zmianie danych kontaktowych oraz osoby do kontaktu wskazanej w ust. 6. Powyższa zmiana nie wymaga aneksu do Umowy.

§ 7.

Obowiązki i prawa Administratora

1. Administrator, zgodnie z art. 28 ust. 3 lit. h RODO, ma prawo do przeprowadzenia audytu, w tym inspekcji, Podmiotu przetwarzającego w zakresie stosowania przez niego RODO i przepisów powszechnie obowiązujących dotyczących ochrony danych osobowych oraz w zakresie wywiązania się z obowiązków wynikających z Zasad. W wypadku wykazania jakichkolwiek uchybień Administrator zobowiązuje Podmiot przetwarzający do ich usunięcia we wskazanym przez Administratora terminie (nie dłuższym niż 7 dni), a w razie niezastosowania się do zaleceń Administratora może wypowiedzieć Umowę/ odstąpić od Umowy, według własnego wyboru, w całości lub w części.
2. Audyt, w tym inspekcję, o których mowa w ust. 1, Administrator może przeprowadzić w każdym czasie obowiązywania Umowy.

§ 8.

Dalsze powierzenie Danych Osobowych do przetwarzania

1. Podmiot przetwarzający nie może powierzyć Danych Osobowych do dalszego przetwarzania, jedynie w celu wykonania Umowy.

§ 9.

Odpowiedzialność Podmiotu przetwarzającego

1. Podmiot przetwarzający jest odpowiedzialny za udostępnienie lub wykorzystanie Danych Osobowych niezgodnie z treścią Umowy, a w szczególności za udostępnienie powierzonych do przetwarzania Danych Osobowych osobom nieupoważnionym.
2. Podmiot przetwarzający zobowiązuje się do niezwłocznego poinformowania Administratora na adres e-mail: iod@me.gov.pl oraz wszystkie adresy e-mail Zamawiającego oraz osób do kontaktów Zamawiającego wskazane w Umowie o jakimkolwiek postępowaniu, w szczególności administracyjnym lub sądowym, dotyczącym przetwarzania przez Podmiot przetwarzający danych osobowych, o jakiegokolwiek decyzji administracyjnej lub orzeczeniu dotyczącym przetwarzania tych danych, skierowanych do Podmiotu przetwarzającego, a także o wszelkich planowanych, o ile są wiadome, lub realizowanych kontrolach i inspekcjach dotyczących przetwarzania w Podmiocie przetwarzającym Danych Osobowych.
3. W przypadku sytuacji naruszenia ochrony Danych Osobowych przez Podmiot przetwarzający, Podmiot przetwarzający w terminie 12 godzin od stwierdzenia naruszenia zobowiązany jest poinformować osoby do kontaktów działające w imieniu Administratora, na adres e-mail: iod@me.gov.pl oraz wszystkie adresy e-mail Zamawiającego oraz osób do kontaktów Zamawiającego wskazane w Umowie, o takim naruszeniu. Zgłoszenie musi zawierać przynajmniej informacje i środki, o których mowa w art. 33 ust. 3 RODO.
4. Podmiot przetwarzający ponosi wszelką odpowiedzialność, tak wobec osób trzecich, jak i wobec Administratora, za szkody powstałe w związku z nienależytą ochroną powierzonych Danych Osobowych lub nienależytym ich przetwarzaniem.
5. W przypadku gdyby jakikolwiek podmiot trzeci wystąpił z roszczeniami wobec Administratora z tytułu naruszenia odpowiednio ich praw przez Podmiot przetwarzający, Podmiot przetwarzający w szczególności:
 - 1) wstąpi do postępowania sądowego wszczętego przeciwko Administratorowi;
 - 2) zapewni należyłą ochronę interesów Administratora, w szczególności poprzez współdziałanie oraz udzielanie wszelkich informacji Administratorowi;
 - 3) w zakresie, w jakim jest to dozwolone przepisami prawa, zwolni Administratora z wszelkich zobowiązań z tytułu naruszenia praw przysługujących osobie fizycznej na mocy RODO;
 - 4) w przypadku gdy Administrator wykonał obowiązki nałożone przez sądy lub organ nadzorczy ochrony danych osobowych – zwróci Administratorowi kwotę zapłaconych odszkodowań, kar lub innych należności;
 - 5) zwróci Administratorowi wszelkie poniesione koszty związane z wystąpieniem przeciwko Administratorowi osób trzecich z tytułu naruszenia praw osób fizycznych.

OPIS PRZEDMIOTU ZAMÓWIENIA

Wspólny Słownik Zamówień (CPV):

64211000-8 Publiczne usługi telefoniczne

1. Przedmiot zamówienia i model świadczenia Usługi

1. Przedmiotem zamówienia jest świadczenie przez Wykonawcę kompleksowej usługi wirtualnej centrali telefonicznej VoIP / Cloud PBX albo równoważnej hostowanej usługi telefonii VoIP, dalej jako „Usługa” lub „Platforma”.
2. Usługa obejmuje w szczególności:
 1. przeniesienie i obsługę dotychczasowych numerów stacjonarnych Zamawiającego z obszarów numeracyjnych 22 i 32;
 2. zachowanie aktualnych numerów telefonicznych dla dwóch lokalizacji Zamawiającego;
 3. obsługę połączeń przychodzących, wychodzących, wewnętrznych, krajowych, komórkowych i międzynarodowych;
 4. obsługę IVR, zapowiedzi głosowych, komunikatów informacyjnych, kolejek, grup odbiorczych i przekierowań;
 5. możliwość nagrywania rozmów według reguł określonych przez Zamawiającego;
 6. portal administracyjny dla Zamawiającego;
 7. centralną książkę adresową;
 8. raportowanie, billing, logi, utrzymanie, wsparcie i SLA;
 9. mechanizmy bezpieczeństwa, w tym szyfrowanie, kontrolę dostępu, MFA dla administratorów, logowanie zdarzeń i zabezpieczenia antyfraudowe;
 10. opcjonalną dostawę dodatkowych aparatów telefonicznych VoIP lub akcesoriów, jeżeli Zamawiający skorzysta z prawa opcji.
3. Usługa musi być świadczona w modelu hostowanym, bez konieczności instalacji, utrzymywania lub eksploatacji przez Zamawiającego lokalnej centrali PBX, lokalnych serwerów centralowych albo lokalnego systemu zarządzania telefonią.
4. Po stronie Zamawiającego mogą znajdować się wyłącznie:

1. aparaty telefoniczne VoIP;
 2. infrastruktura sieciowa Zamawiającego;
 3. stanowiska komputerowe służące do obsługi portalu administracyjnego, raportów, billingu, nagrań i zgłoszeń.
5. Zamawiający nie obejmuje przedmiotem zamówienia aplikacji telefonicznych instalowanych na komputerach, tabletach lub telefonach komórkowych użytkowników jako podstawowego sposobu korzystania z telefonii. Podstawowym sposobem korzystania z Usługi po stronie użytkowników są aparaty telefoniczne VoIP.
6. Zamawiający posiada własne aparaty telefoniczne VoIP i zakłada ich wykorzystanie w ramach Usługi. W szczególności Zamawiający posiada aparaty:
1. Grandstream GXV3450;
 2. Grandstream GRP2601;
 3. Grandstream DP722 wraz z kompatybilną bazą DECT Grandstream.
7. Wszelkie wskazane w OPZ normy, protokoły, standardy, technologie, certyfikaty lub funkcjonalności należy rozumieć jako wymagania minimalne albo równoważne funkcjonalnie, chyba że z treści OPZ wynika inaczej.
8. Zamawiający wymaga rozwiązania o wysokim poziomie bezpieczeństwa i jakości, adekwatnym do świadczenia usług dla jednostki administracji publicznej. Wymaganie to jest rozumiane poprzez spełnienie konkretnych wymagań określonych w OPZ, w szczególności w zakresie szyfrowania komunikacji, kontroli dostępu, MFA, rejestrowania zdarzeń, ochrony przed nadużyciami telekomunikacyjnymi, ciągłości działania, ochrony danych osobowych, poufności informacji, SLA oraz samodzielnego zarządzania Usługą przez Zamawiającego.
9. Zamawiający nie oczekuje usługi ograniczonej wyłącznie do podstawowej rejestracji aparatów SIP. Platforma musi zapewniać funkcje zarządzalnej, bezpiecznej i kompletnej wirtualnej centrali telefonicznej.

2. Parametry ilościowe zamówienia

Zamawiający określa następujące parametry zamówienia:

Parametr	Wartość
Liczba lokalizacji	2 lokalizacje: 1) Warszawa ul. Przemysłowa 26 2) Katowice ul. Powstańców 30
Obszary numeracyjne	22 i 32

Parametr	Wartość
Liczba numerów przeznaczonych do przeniesienia	65
Liczba numerów głównych	1
Liczba aparatów VoIP posiadanych przez Zamawiającego	66
Modele aparatów	Grandstream GXV3450, GRP2601, DP722
Minimalna liczba jednoczesnych połączeń / kanałów	10
Liczba kolejek, grup i scenariuszy IVR	16
Minimalna retencja nagrań	12 miesięcy
Minimalna retencja raportów i billingu	12 miesięcy
Przewidywany wolumen minut krajowych, komórkowych i międzynarodowych	Min. 1000 minut dla każdego numeru
Wymagane kierunki połączeń międzynarodowych	Obustronne

Zamawiający nie wymaga nieograniczonej liczby jednoczesnych połączeń. Zamawiający wymaga wskazania minimalnej liczby kanałów oraz mechanizmu zwiększenia ich liczby w okresie obowiązywania umowy.

3. Przeniesienie i obsługa numerów

1. Wykonawca zapewni przeniesienie i obsługę wszystkich wskazanych przez Zamawiającego numerów stacjonarnych z obszarów numeracyjnych 22 i 32, z zachowaniem ciągłości świadczenia usług i bez utraty prawa do numeracji.
2. Szczegółowy wykaz numerów przeznaczonych do przeniesienia zostanie przekazany Wykonawcy po zawarciu umowy.
3. Wykonawca przeprowadzi proces przeniesienia numerów w imieniu Zamawiającego, na podstawie stosownych pełnomocnictw lub dokumentów wymaganych przez dotychczasowego dostawcę usług oraz obowiązujące przepisy.
4. Przeniesienie numerów musi zostać wykonane w terminie i trybie uzgodnionym z Zamawiającym, w sposób minimalizujący przerwę w dostępności usług.

5. Ewentualna przerwa techniczna musi być wcześniej uzgodniona z Zamawiającym, zaplanowana poza godzinami największego obciążenia, poprzedzona planem migracji i procedurą wycofania zmian oraz objęta wsparciem technicznym Wykonawcy.
6. Platforma musi umożliwiać ustawienie numeru prezentowanego przy połączeniach wychodzących, w szczególności numeru głównego Zamawiającego, numeru właściwego dla lokalizacji, numeru działowego, indywidualnego numeru przypisanego do użytkownika albo innego numeru Zamawiającego, jeżeli będzie to dopuszczalne technicznie i prawnie.
7. Platforma musi umożliwiać dodawanie, usuwanie, czasowe wyłączenie i zmianę przypisania numerów do użytkowników, grup, kolejek lub IVR oraz zwiększanie lub zmniejszanie zakresu Usługi w okresie obowiązywania umowy.

4. Wymagania wobec Platformy

4.1. Model działania i wymagania techniczne

1. Platforma musi działać jako hostowana centrala telefoniczna VoIP / Cloud PBX albo rozwiązanie równoważne, w którym funkcje centrali telefonicznej są świadczone poza lokalną infrastrukturą Zamawiającego.
2. Platforma musi zapewniać co najmniej:

Obszar	Minimalne wymagania
Model działania	hostowana centrala VoIP / Cloud PBX, bez lokalnej centrali PBX po stronie Zamawiającego
Aparaty VoIP	współpraca z aparatami Zamawiającego, w szczególności Grandstream GXV3450, GRP2601 i DP722
Protokoły	SIP 2.0 albo rozwiązanie równoważne, IPv4, obsługa wyboru tonowego na potrzeby IVR
Szyfrowanie	TLS dla sygnalizacji, SRTP albo rozwiązanie równoważne dla mediów głosowych
Kodeki	G.711 A-law oraz co najmniej jeden kodek szerokopasmowy, np. G.722 albo równoważny
Połączenia	przychodzące, wychodzące, wewnętrzne, krajowe, komórkowe, międzynarodowe i alarmowe zgodnie z przepisami
Administracja	bezpieczny portal dostępny przez przeglądarkę internetową

Obszar	Minimalne wymagania
Dane	przechowywanie i przetwarzanie danych, konfiguracji, nagrań, logów i danych billingowych na terytorium EOG, chyba że Zamawiający wyrazi zgodę na inny model zgodny z prawem

- Wykonawca przekaze Zamawiającemu wymagania dotyczące adresacji IP, domen, portów, protokołów, reguł zapór sieciowych, QoS, NAT, minimalnych parametrów łącza internetowego oraz synchronizacji czasu, jeżeli ma wpływ na bezpieczeństwo, logowanie zdarzeń lub rozliczalność.
- Wykonawca przeprowadzi testy kompatybilności z reprezentatywną próbką aparatów posiadanych przez Zamawiającego. Testy obejmą co najmniej rejestrację aparatu, połączenia przychodzące, wychodzące, wewnętrzne, przekazywanie połączeń, obsługę IVR, prezentację numeru, szyfrowanie oraz podstawowe funkcje użytkownika.
- Wykonawca przedstawi Zamawiającemu macierz kompatybilności dla modeli Grandstream GXV3450, Grandstream GRP2601 oraz Grandstream DP722.
- Wykonawca nie może uzależniać poprawnego działania Usługi od zakupu nowych aparatów VoIP, jeżeli posiadane przez Zamawiającego aparaty spełniają standardowe wymagania techniczne Platformy. W przypadku braku pełnej kompatybilności Wykonawca przedstawi uzasadnienie techniczne, wyniki testów, opis ograniczeń oraz możliwe warianty postępowania, w tym konfigurację alternatywną, obejście techniczne albo wymianę aparatów. Zakup nowych aparatów może nastąpić wyłącznie po akceptacji Zamawiającego.

4.2. Funkcje telefoniczne, przekierowania i tryb awaryjny

Platforma musi zapewniać co najmniej:

Obszar	Minimalne wymagania
Połączenia	połączenia przychodzące, wychodzące, wewnętrzne, krajowe, komórkowe i międzynarodowe
Połączenia między lokalizacjami	możliwość realizacji połączeń między lokalizacjami Zamawiającego jako połączeń wewnętrznych
Obsługa połączeń	przekazywanie z konsultacją i bez konsultacji, zawieszenie, parkowanie, przejmowanie w grupie,

Obszar	Minimalne wymagania
	historia połączeń, szybkie wybieranie, konferencje co najmniej trzystronne
Poczta głosowa	poczta głosowa oraz możliwość przekazywania wiadomości na adres e-mail, jeżeli Zamawiający włączy taką funkcję
Numery	tworzenie numerów wewnętrznych, przypisywanie numerów do użytkowników, czasowa dezaktywacja numeru lub użytkownika
Przekierowania	bezwarunkowe, przy zajętości, przy braku odpowiedzi, według harmonogramu, godzin pracy, dni wolnych, świąt i lokalizacji
Cele przekierowań	użytkownik, numer wewnętrzny, grupa, kolejka, numer miejski, numer komórkowy albo inny numer wskazany przez Zamawiającego
Ograniczenia	możliwość stosowania limitów kosztowych, ograniczeń kierunków połączeń i reguł bezpieczeństwa

Dla numeru głównego Zamawiający wymaga możliwości zdefiniowania scenariusza awaryjnego, uruchamianego ręcznie przez administratora platformy albo automatycznie w przypadku awarii, obejmującego przekierowanie połączeń do zapasowej lokalizacji, zapasowej grupy użytkowników, alternatywnej kolejki, operatora, wskazanego numeru komórkowego albo innego numeru wskazanego przez Zamawiającego.

4.3. IVR, kolejki i grupy odbiorcze

1. Połączenia przychodzące na główny numer Zamawiającego muszą uruchamiać zapowiedź głosową IVR.
2. System IVR musi umożliwiać co najmniej:
 1. odtworzenie powitania;
 2. odtworzenie komunikatu dotyczącego ochrony danych osobowych;
 3. odtworzenie komunikatu o możliwości nagrywania rozmowy, jeżeli nagrywanie zostanie włączone;
 4. obsługę wyboru tonowego;
 5. przekierowanie połączenia na podstawie wyboru osoby dzwoniącej;
 6. obsługę braku wyboru i błędnego wyboru;
 7. menu wielopoziomowe;

8. osobne scenariusze dla godzin pracy, godzin poza pracą, dni wolnych, świąt i sytuacji awaryjnych;
 9. szybką zmianę aktywnego scenariusza IVR;
 10. wgranie zapowiedzi z plików dźwiękowych.
3. Treść komunikatów IVR, w tym komunikatu dotyczącego ochrony danych osobowych i nagrywania rozmów, zostanie przygotowana lub zatwierdzona przez Zamawiającego przed uruchomieniem produkcyjnym.
 4. Platforma musi zapewniać kolejki i grupy odbiorcze dla numeru głównego oraz wybranych numerów, komórek organizacyjnych lub działów.
 5. Kolejki muszą umożliwiać co najmniej komunikat o oczekiwaniu, muzykę albo komunikat w trakcie oczekiwania, maksymalny czas oczekiwania, maksymalną liczbę osób oczekujących, przekierowanie po przekroczeniu czasu oczekiwania, obsługę wielu użytkowników w jednej kolejce, równoczesne, sekwencyjne albo rotacyjne dzwonienie oraz raportowanie połączeń odebranych, nieodebranych, porzuconych, czasu oczekiwania i czasu rozmowy.
 6. Administrator platformy musi mieć możliwość samodzielnej zmiany składu grup i podstawowych parametrów kolejek z poziomu portalu.

4.4. Połączenia międzynarodowe i ochrona przed nadużyciami

1. Platforma musi umożliwiać wykonywanie i odbieranie połączeń międzynarodowych.
2. Każdy użytkownik telefonii uprawniony do wykonywania połączeń wychodzących powinien mieć możliwość wykonywania połączeń krajowych, komórkowych i międzynarodowych, z zastrzeżeniem limitów, blokad kierunków, reguł antyfraudowych oraz innych ograniczeń bezpieczeństwa określonych przez Zamawiającego.
3. Platforma musi umożliwiać ograniczenie albo zablokowanie połączeń międzynarodowych według użytkownika, grupy, lokalizacji, kierunku połączenia, kraju, strefy taryfowej, reguły bezpieczeństwa albo limitu kosztowego.
4. Wykonawca zapewni mechanizmy antyfraudowe obejmujące co najmniej monitorowanie nietypowego ruchu, wykrywanie nagłego wzrostu liczby połączeń, wykrywanie połączeń na kierunki podwyższonego ryzyka, możliwość blokady kierunków wysokiego ryzyka, definiowanie limitów kosztowych i czasowych oraz niezwłoczne powiadomienie Zamawiającego o podejrzeniu nadużycia.
5. Wykonawca przedstawi Zamawiającemu cennik połączeń międzynarodowych według krajów albo stref taryfowych oraz zapewni raportowanie połączeń międzynarodowych co najmniej według numeru, użytkownika, daty, czasu trwania, kraju lub strefy oraz kosztu, jeżeli koszt jest naliczany.

4.5. Portal administracyjny, konta i książka adresowa

1. Wykonawca zapewni bezpieczny portal administracyjny dostępny przez przeglądarkę internetową, z wykorzystaniem HTTPS/TLS.
2. Platforma musi umożliwiać obsługę co najmniej następujących kategorii kont:
 1. użytkownik telefonii – użytkownik korzystający z aparatu VoIP, uprawniony do odbierania i wykonywania połączeń krajowych, komórkowych i międzynarodowych zgodnie z polityką Zamawiającego;
 2. administrator platformy – użytkownik posiadający dostęp do portalu administracyjnego i uprawnienia do zarządzania Usługą;
 3. użytkownik z dostępem tylko do odczytu – użytkownik posiadający dostęp wyłącznie do wskazanych danych, np. raportów, billingu, logów lub nagrań, bez możliwości dokonywania zmian w konfiguracji Usługi, jeżeli Zamawiający utworzy takie konto.
3. Portal musi umożliwiać samodzielne zarządzanie Usługą przez uprawnionych administratorów Zamawiającego, w szczególności użytkowników, administratorami, numerami, grupami, kolejkami, IVR, przekierowaniami, harmonogramami, książką adresową, uprawnieniami, limitami, nagraniami, raportami, billingiem, logami oraz zgłoszeniami serwisowymi albo dostępem do systemu zgłoszeniowego Wykonawcy.
4. Wszystkie istotne zmiany wykonane w portalu muszą być rejestrowane z podaniem co najmniej identyfikatora użytkownika, daty i godziny, zakresu zmiany, adresu IP, o ile jest dostępny, oraz wyniku operacji, jeżeli Platforma udostępnia taką informację.
5. Centralna książka adresowa musi obejmować co najmniej użytkowników wewnętrznych, numery wewnętrzne, numery działowe, numery główne lokalizacji oraz wybrane kontakty zewnętrzne wskazane przez Zamawiającego.
6. Administrator platformy musi mieć możliwość aktualizacji książki adresowej centralnie, bez konieczności ręcznej konfiguracji każdego aparatu, o ile dany model aparatu obsługuje taką funkcję.
7. Platforma powinna umożliwiać import i eksport książki adresowej w formacie CSV, XLSX albo równoważnym.

4.6. Nagrywanie rozmów, raportowanie i billing

1. Platforma musi umożliwiać nagrywanie rozmów przychodzących i wychodzących według reguł skonfigurowanych przez Zamawiającego.

2. Nagrywanie musi być możliwe co najmniej dla wybranych numerów, użytkowników, kolejek, grup, kierunków połączeń oraz dla wszystkich połączeń, jeżeli Zamawiający wyraźnie wskaże taki scenariusz.
3. Domyślna konfiguracja Platformy nie może zakładać nagrywania wszystkich rozmów, chyba że Zamawiający wyraźnie zleci taki model. Nagrywanie nie może być wymuszane w sposób uniemożliwiający Zamawiającemu dostosowanie zakresu nagrywania do podstaw prawnych, zasad minimalizacji danych i wewnętrznych procedur.
4. W przypadku nagrywania rozmów przychodzących Platforma musi umożliwiać odtworzenie stosownego komunikatu informacyjnego przed rozpoczęciem rozmowy albo przed połączeniem z konsultantem, zgodnie z decyzją Zamawiającego.
5. Nagrania muszą być zabezpieczone przed dostępem osób nieuprawnionych, objęte kontrolą dostępu opartą o role oraz logowaniem operacji odsłuchu, pobrania, usunięcia i eksportu. Nagrania muszą być możliwe do odsłuchania i pobrania w powszechnie stosowanym formacie, np. MP3, WAV albo równoważnym.
6. Platforma musi zapewniać raportowanie techniczne, operacyjne i kosztowe, obejmujące co najmniej wykaz połączeń przychodzących i wychodzących, numery inicjujące i docelowe, datę, godzinę, czas trwania, kierunek połączenia, kraj lub strefę w przypadku połączeń międzynarodowych, koszt połączenia, jeżeli dotyczy, numer wewnętrzny albo użytkownika, status połączenia oraz informacje o kolejkach.
7. Dane raportowe muszą być dostępne za okres nie krótszy niż 12 miesięcy wstecz, chyba że Zamawiający określi dłuższy okres.
8. Wykonawca zapewni eksport raportów co najmniej do CSV lub XLSX, a dla raportów podsumowujących również do PDF, jeżeli Platforma udostępnia taką funkcję.

5. Bezpieczeństwo, poufność i ochrona danych

1. Zamawiający wymaga poziomu bezpieczeństwa adekwatnego do świadczenia usług telekomunikacyjnych dla jednostki administracji publicznej.
2. Platforma musi zapewniać co najmniej:
 1. szyfrowanie sygnalizacji SIP przy użyciu TLS w wersji co najmniej 1.2, preferowane 1.3, albo rozwiązania równoważnego;
 2. szyfrowanie mediów głosowych z wykorzystaniem SRTP albo rozwiązania równoważnego;
 3. szyfrowanie połączenia z portalem administracyjnym z wykorzystaniem HTTPS/TLS;
 4. indywidualne konta dla administratorów platformy i użytkowników portalu;

5. obowiązkowe MFA dla administratorów platformy;
 6. możliwość wymuszenia MFA dla pozostałych ról;
 7. politykę haseł;
 8. rozdzielenie ról i uprawnień;
 9. logowanie zdarzeń administracyjnych i bezpieczeństwa;
 10. możliwość eksportu logów dla Zamawiającego;
 11. możliwość ograniczenia dostępu administracyjnego do wskazanych adresów IP, jeżeli Zamawiający tego zażąda;
 12. zabezpieczenia antyfraudowe;
 13. regularne aktualizacje bezpieczeństwa Platformy;
 14. zakaz stosowania kont współdzielonych do administracji;
 15. zakaz stosowania nieszyfrowanych protokołów administracyjnych.
3. Hasła do portalu administracyjnego muszą mieć co najmniej 12 znaków, a dla kont administratorów platformy co najmniej 14 znaków, chyba że stosowane jest uwierzytelnianie federacyjne SSO z polityką haseł Zamawiającego.
 4. System musi uniemożliwiać stosowanie haseł domyślnych oraz wymuszać zmianę hasła startowego.
 5. Wykonawca zapewni, że infrastruktura Platformy będzie objęta systemem zarządzania bezpieczeństwem informacji, np. zgodnym z ISO/IEC 27001 albo równoważnym. Dopuszcza się wykazanie równoważności poprzez certyfikat, audyt, polityki bezpieczeństwa, procedury, dokumentację techniczną lub inne środki dowodowe.
 6. Wykonawca musi zapewnić procedury ciągłości działania i odtworzenia po awarii, w tym wykonywanie kopii zapasowych konfiguracji i danych niezbędnych do odtworzenia Usługi.
 7. Wykonawca musi poinformować Zamawiającego o incydencie bezpieczeństwa dotyczącym Usługi niezwłocznie, nie później niż w terminie 4 godzin od jego wykrycia, a w przypadku incydentu krytycznego mającego wpływ na dostępność numeru głównego lub poufność danych – nie później niż w terminie 1 godziny od wykrycia.
 8. Wykonawca zobowiązuje się do zachowania poufności wszystkich informacji uzyskanych w związku z realizacją zamówienia, w szczególności konfiguracji, numeracji, danych użytkowników, danych kontaktowych, danych billingowych, logów, raportów, nagrań i metadanych połączeń.
 9. Wykonawca nie może bez zgody Zamawiającego udostępniać danych konfiguracyjnych, billingowych, nagrań, logów ani innych danych związanych z Usługą podmiotom

trzecim, z wyjątkiem sytuacji wymaganych przepisami prawa albo niezbędnych do realizacji umowy na zasadach określonych w umowie.

10. Jeżeli Wykonawca będzie działał jako podmiot przetwarzający dane osobowe w imieniu Zamawiającego, strony zawrą umowę powierzenia przetwarzania danych osobowych zgodną z art. 28 RODO.

11. Po zakończeniu umowy Wykonawca usunie albo zwróci dane Zamawiającego zgodnie z dyspozycją Zamawiającego, z uwzględnieniem przepisów prawa wymagających dalszego przechowywania określonych danych.

6. SLA, utrzymanie i wsparcie

1. Wykonawca gwarantuje dostępność Platformy na poziomie co najmniej 99,5% w skali miesiąca, liczoną zgodnie z zasadami określonymi w umowie.
2. Do niedostępności nie powinny być zaliczane wyłącznie zaplanowane prace serwisowe, o ile zostały zgłoszone Zamawiającemu z co najmniej 7-dniowym wyprzedzeniem, odbywają się poza godzinami największego ruchu, nie trwają dłużej niż uzgodnione okno serwisowe oraz nie powodują utraty danych, konfiguracji ani numeracji.
3. Wykonawca zapewni wsparcie techniczne 24/7/365 dla awarii, incydentów i problemów krytycznych oraz obsługę Zamawiającego w dni robocze w godzinach co najmniej 8:00–18:00.
4. Minimalne poziomy SLA:

Kategoria	Przykład	Czas reakcji	Czas obejścia	Maksymalny Czas usunięcia
P1 Krytyczne	Brak działania numeru głównego, niedostępność Platformy, brak możliwości odbierania lub wykonywania połączeń przez znaczną część użytkowników	do 15 minut	do 2 godzin	do 8 godzin
P2 Wysokie	Awaria IVR, kolejek, nagrywania, połączeń międzynarodowych lub istotnych funkcji dla wybranej lokalizacji albo grupy użytkowników	do 30 minut	do 4 godzin	do 1 dnia roboczego

Kategoria	Przykład	Czas reakcji	Czas obejścia	Maksymalny Czas usunięcia
P3 Standardowe	Problem pojedynczego użytkownika, aparatu, raportu lub konfiguracji	do 4 godzin roboczych	do 1 dnia roboczego	do 3 dni roboczych
P4 Niskie	Zmiana konfiguracji, pytanie, wniosek administracyjny	do 1 dnia roboczego	nie dotyczy	do 5 dni roboczych albo według uzgodnienia

7. W przypadku awarii obsługi numeru głównego Wykonawca zapewni możliwość awaryjnego przekierowania połączeń na wskazany numer, grupę, lokalizację zapasową, kolejkę albo numer komórkowy.
8. Wykonawca zobowiązuje się do monitorowania Platformy i reagowania na awarie również wtedy, gdy zostaną wykryte przez systemy monitoringu Wykonawcy, a nie wyłącznie na podstawie zgłoszenia Zamawiającego.
9. Szczegółowe zasady naliczania kar umownych, bonifikat albo kredytów SLA zostaną określone we wzorze umowy.

7. Wdrożenie, testy odbiorowe i szkolenie

1. Wykonawca przeprowadzi wdrożenie Usługi obejmujące co najmniej analizę przedwdrożeniową, inwentaryzację numeracji, testy kompatybilności aparatów, projekt konfiguracji, plan migracji, plan awaryjny, procedurę wycofania zmian, konfigurację Usługi, przeniesienie numerów, testy odbiorowe, szkolenie administratorów platformy oraz przekazanie dokumentacji powykonawczej.
2. Testy odbiorowe obejmą co najmniej połączenia przychodzące, wychodzące, wewnętrzne, międzynarodowe, alarmowe, IVR, kolejki, grupy, przekierowania, scenariusz awaryjny, portal administracyjny, książkę adresową, raportowanie, billing, szyfrowanie, nagrywanie, jeżeli zostanie uruchomione, oraz działanie wskazanych modeli aparatów Grandstream w zakresie uzgodnionych funkcjonalności.
3. Wdrożenie musi zakończyć się podpisaniem protokołu odbioru przez Zamawiającego.
4. Wykonawca zapewni dokumentację administratora obejmującą co najmniej opis architektury Usługi, instrukcję logowania do portalu, instrukcję zarządzania użytkownikami, administratorami, numerami, przekierowaniami, grupami, kolejkami, IVR, książką adresową, raportami i nagraniami, procedurę zgłaszania awarii, procedurę

uruchomienia scenariusza awaryjnego, dane kontaktowe do wsparcia oraz podstawowe wymagania dla sieci Zamawiającego.

5. Wykonawca przeprowadzi szkolenie dla administratorów platformy z zakresu obsługi portalu, konfiguracji użytkowników, numerów, przekierowań, IVR, kolejek, grup, książki adresowej, raportów, nagrań, uprawnień i zgłoszeń.
6. Szkolenie może odbyć się zdalnie albo stacjonarnie, zgodnie z uzgodnieniem stron. Wykonawca zapewni materiały szkoleniowe w języku polskim.

8. Dostawa aparatów VoIP

1. Zamawiający posiada własne aparaty VoIP, jednak przewiduje możliwość zakupu dodatkowych aparatów w okresie obowiązywania umowy, jeżeli pojawi się taka potrzeba organizacyjna lub techniczna.
2. Nowe aparaty VoIP muszą być kompatybilne z Platformą, obsługiwać SIP albo rozwiązanie równoważne, SIP/TLS i SRTP albo rozwiązania równoważne, podstawowe funkcje telefoniczne, identyfikację numeru dzwoniącego, przekazywanie i zawieszanie połączeń, historię połączeń, HD Voice albo równoważną jakość dźwięku oraz centralną albo uproszczoną konfigurację.
3. Wszystkie urządzenia muszą być fabrycznie nowe, wolne od wad, objęte gwarancją i kompatybilne z Platformą.

9. Zakończenie umowy i postanowienia końcowe

1. Po zakończeniu obowiązywania umowy Wykonawca zobowiązany jest współpracować z Zamawiającym oraz nowym dostawcą w zakresie przeniesienia numerów i zachowania ciągłości usług.
2. Wykonawca nie może podejmować działań utrudniających przeniesienie numerów do innego dostawcy.
3. Na żądanie Zamawiającego Wykonawca przekaże eksport danych konfiguracyjnych niezbędnych do odtworzenia logiki działania Usługi u innego dostawcy, w szczególności listę numerów, użytkowników, numerów wewnętrznych, strukturę IVR, grup, kolejek, reguł przekierowań, harmonogramów, uprawnień i podstawową konfigurację książki adresowej.
4. Dane, o których mowa powyżej, zostaną przekazane w formacie edytowalnym, np. XLSX, CSV, XML, JSON albo innym uzgodnionym z Zamawiającym, a dokumentacja opisowa również w PDF.

5. Wykonawca zapewni Zamawiającemu możliwość pobrania nagrań, raportów i billingów, z uwzględnieniem przepisów prawa, okresów retencji oraz zasad ochrony danych osobowych.
6. Wykonawca zapewni realizację Usługi zgodnie z umową, OPZ, ofertą oraz obowiązującymi przepisami prawa.
7. Wszystkie koszty niezbędne do prawidłowego uruchomienia i świadczenia Usługi, w tym konfiguracja, migracja, testy, szkolenia, dokumentacja i wsparcie, powinny być uwzględnione w wynagrodzeniu Wykonawcy.
8. Rozwiązanie musi umożliwiać dalszy rozwój Usługi, w tym dodawanie użytkowników, numerów, kolejek, zapowiedzi, funkcji bezpieczeństwa, aparatów VoIP oraz scenariuszy obsługi połączeń w okresie obowiązywania umowy.
9. Wykonawca zobowiązuje się do współpracy z Zamawiającym przy każdej zmianie zakresu Usługi, migracji, zakończeniu umowy oraz przeniesieniu numerów do nowego dostawcy, w sposób zapewniający ciągłość działania telefonii Zamawiającego.

Klauzula informacyjna z art. 13 i 14 RODO* - zawarcie i realizacja umowy.

Administrator Danych Osobowych	Administratorem Pani/Pana danych osobowych jest Minister Energii, 00-450 Warszawa, ul. Przemysłowa 26.
Inspektor Ochrony Danych	W sprawach związanych z ochroną danych osobowych można kontaktować się z Inspektorem Ochrony Danych za pośrednictwem poczty e-mail: iod@me.gov.pl lub pisemnie na adres: Inspektor Ochrony Danych, Ministerstwo Energii, 00-450 Warszawa, ul. Przemysłowa 26.
Cel przetwarzania	Pani/Pana dane będą przetwarzane w celu zawarcia i realizacji umowy.
Podstawa prawna przetwarzania	Pani/Pana dane osobowe będą przetwarzane na podstawie art. 6 ust. 1 lit. b RODO* (tj. przetwarzanie jest niezbędne do wykonania umowy, której stroną jest osoba, której dane dotyczą, lub do podjęcia działań na żądanie osoby, której dane dotyczą, przed zawarciem umowy) i na podstawie art. 6 ust. 1 lit. f RODO* (tj. przetwarzanie jest niezbędne do celów wynikających z prawnie uzasadnionych interesów realizowanych przez administratora). Prawny interes polega na możliwości realizacji umowy, wobec czego administrator przetwarza dane osobowe takie, jak: imię i nazwisko, adres e-mail, nr telefonu osoby zgłoszonej do kontaktu, oraz do podjęcia obrony przed ewentualnymi roszczeniami lub dochodzenia ewentualnych roszczeń związanych z zawarciem umowy, jeżeli powstanie spór dotyczący umowy. Następnie na podstawie art. 6 ust. 1 lit. c RODO* (tj. przetwarzanie jest niezbędne do wypełnienia obowiązku prawnego ciążącego na administratorze) dla wypełnienia obowiązku archiwizacji dokumentów wynikającego z ustawy z dnia 14 lipca 1983 r. o narodowym zasobie archiwalnym i archiwach (Dz.U.2020.164 t.j. z dnia 2020.02.03).
Odbiorcy danych	Odbiorcami Pani/Pana danych osobowych będą pracownicy upoważnieni do przetwarzania danych osobowych, ponadto dane osobowe mogą być udostępnione podmiotom do tego uprawnionym na podstawie obowiązujących przepisów prawa oraz podmiotom świadczącym na naszą rzecz usługi wymagające dostępu do danych osobowych.
Przekazywanie danych poza EOG	Pani/Pana dane osobowe nie będą przekazywane do państw trzecich lub organizacji międzynarodowych.
Okres przechowywania	Pani/Pana dane osobowe będą przechowywane przez okres właściwy dla przechowywania przedmiotowej dokumentacji, zgodnie z obowiązującą w Ministerstwie Energii Instrukcją Kancelaryjną i przepisami o archiwizacji dokumentów - kategoria B5.
Pani/Pana prawa	Przysługuje Pani/Panu prawo: ❓ dostępu do dotyczących Pani/Pana danych osobowych; ❓ sprostowania swoich danych osobowych; ❓ usunięcia danych osobowych, w sytuacji, gdy przetwarzanie danych nie następuje w celu wywiązania się z obowiązku wynikającego z przepisu prawa;

	❓ ograniczenia przetwarzania danych, z zastrzeżeniem przypadków, o których mowa w art. 18 ust. 2 RODO*; ❓ przenoszenia danych z zastrzeżeniem wynikającym z art. 20 ust. 1 RODO*; ❓ wniesienia sprzeciwu z przyczyn związanych z Pani/Pana szczególną sytuacją.
Prawo wniesienia skargi do organu nadzorczego	Ma Pani/Pan prawo wniesienia skargi do Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych, gdy uzna Pani/Pan, iż przetwarzanie danych osobowych Pani/Pana dotyczących narusza przepisy RODO*.
Informacja o wymogu podania danych	Podanie Pani/Pana danych osobowych jest niezbędne do zawarcia i realizacji umowy. Skutkiem niepodania danych osobowych będzie brak możliwości zawarcia i realizacji umowy.
Profilowanie	Pani/Pana dane osobowe nie będą poddane zautomatyzowanemu podejmowaniu decyzji, w tym profilowaniu.
Źródło pochodzenia oraz zakres danych osobowych	W przypadku, kiedy Pani/Pana dane nie zostały bezpośrednio przez Panią/Pana udostępnione, zostały udostępnione przez przedstawicieli podmiotu, który Pani/Pan reprezentuje.

*Rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE (ogólne rozporządzenie o ochronie danych) (Dz. U. UE. L. z 2016 r. Nr 119, str. 1 z późn. zm.), (RODO).